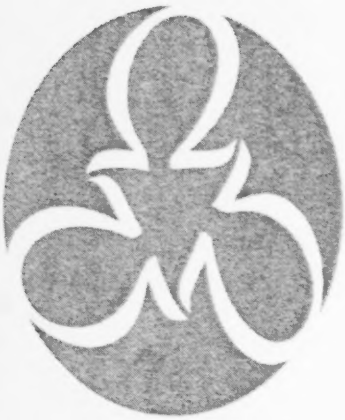
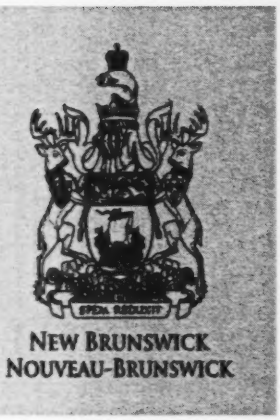
ANNUAL REPORT

2004/2005

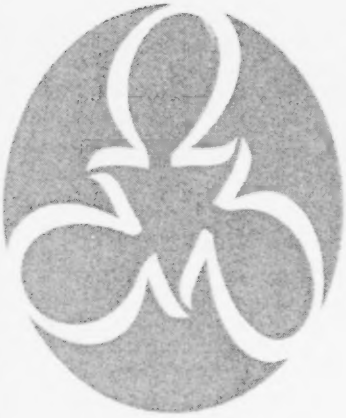


Ombudsman



ANNUAL REPORT

2004/2005



Ombudsman

NEW BRUNSWICK
NOUVEAU-BRUNSWICK

2004/2005 Annual Report

Published by:
Office of the Ombudsman
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

January 2006

ISBN 1-55396-648-1

ISSN 0845-5554

Printed in New Brunswick

January 23, 2006

The Honourable Bev Harrison
Speaker
Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, N.B.

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the ***Ombudsman Act*** and Section 36 of the ***Civil Service Act***, I have the honour to present the Thirty-eighth Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 2004 to March 31, 2005.

Respectfully submitted,

Bernard Richard

Ombudsman

TO REACH YOUR OMBUDSMAN

Write :	**Office of the Ombudsman** **P.O. Box 6000** **767 Brunswick Street** **Fredericton, N.B.** **E3B 5H1**
Telephone:	**(506) 453-2789** **1 (888) 465-1100 (Toll free)**
Fax:	**(506) 453-5599**
E-mail:	**nbombud@gnb.ca**
In Person:	**For appointment** **Telephone (506) 453-2789** **(Toll free) 1 (888) 465-1100**
Website:	**www.gnb.ca Keyword: Ombudsman**

Mission Statement

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to ensure that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

Contents

	Page
Mission Statement	3
From the Ombudsman	5
Statutory Responsibilities	8
Goals	9
Handling Complaints-Flow Charts	10
The Ombudsman	11
Performance Indicators	12
Financial Information	13
Office of the Ombudsman - Employees	14
Ombudsman Act	15
Right to Information Act	29
Civil Service Act	34
Protection of Personal Information Act	42
Summary of 2004/2005 Statistics	51
Statistical Table – Number and Outcome of Complaints	53
Types of Complaints by Department	54
Charts	65

FROM THE OMBUDSMAN

The 2004-2005 year proved to be a challenging one for me and the staff of the Ombudsman Office. Much of this challenge was the result of a 49% increase in the total number of complaints (from 1973 to 2933) including an 88% hike in complaints falling within our jurisdiction and requiring an investigation (from 936 to 1761). I am very proud of the fact that despite this dramatic surge, 86% of these complaints were handled within 30 days compared to 67% two years earlier.

There are many reasons why we managed to improve our effectiveness despite the added workload. They are worth mentioning:

- capable and knowledgeable staff who are willing to make the needed effort;
- talented and eager law clerks, students and temporary help who adjusted quickly to a demanding workplace;
- excellent cooperation by many departments, most notably the Department of Public Safety.

Striving for quality public service systemic issues.

As was the case for 2003-04, this Annual Report includes the consideration of some systemic issues that appeared to us to deserve our attention as a result of several individual complaints or significant public concern. In 2004-05, the topics that caught our attention are:

1) rights of grandparents in access disputes;
2) rights of casual provincial government employees;
3) revisiting ***Right to Information Act*** concerns; and,
4) video surveillance guidelines.

Each of these matters is related to a separate part of my mandate. Firstly, as a provincial Ombudsman of general jurisdiction; secondly, pursuant to my responsibilities under the ***Civil Service Act***; thirdly, in my capacity of "Information Commissioner" under that act; and, finally, as the complaint handling officer under our privacy legislation.

Although it is my hope that our recommendations will be taken seriously by the government, based on last year's experience, I am not optimistic. We practically had to plead with departments to provide us with responses to last year's recommendations and, when some finally did send us their comments, they were, to say the least, disappointing or, to put it more mildly, perfunctory. The one exception would be the Department of Health and Wellness which showed a genuine interest in improving the methadone program which leaves so many New Brunswickers behind and without reasonable access to treatment.

In the case of our Right to Information recommendations and our attempt to obtain all relevant information from the Department of Family and Community Services when investigating complaints there, no one bothered to respond.

Nonetheless, I intend to continue to offer options to resolve festering issues and, in some cases, glaring inequities in some public services. The legislation that governs my work clearly indicates that I may only recommend, others must decide. I accept that those are the conditions under which I must perform my duties.

Choosing a pragmatic approach

I feel very privileged to occupy the position of Ombudsman. It is a unique opportunity to glimpse into the daily operations of government, a closeup view of its successes and of its failures. We help ordinary citizens resolve problems that felt insurmountable to them. It is a free service, readily accessible to everyone. And though we are at times overwhelmed by the sheer volume of work, because we are a place of last resort, small victories mean more than they ordinarily would. They serve to confirm that democracy and institutions need not be overbearing and that, sometimes wrongs can be righted.

There have been times, such as during the pointless and embarrassing delay over the appointment of a child and youth advocate, when I have wondered whether our efforts are worthwhile. After all, in that case, legislation was proposed on April 21, 2004; passed unanimously and assented to on June 30, 2004; funding was approved as part of 2005-06 budget tabled in the Legislature on March 30, 2005 and yet, almost a full year later, despite desperate situations needing to be addressed, no one has been appointed. To have to witness the posturing, the diversions and the gamesmanship while dealing with real and heart wrenching cases crying out for such an advocate could lead anyone to despair. And at times I shared the frustration with parents and other concerned citizens. Our children deserve better than that.

Despite these moments of discouragement, we have stayed focused on the task at hand. Helping people. Looking for solutions or simply taking the time to understand and to explain. In that, I hope we have succeeded. This document will allow us to describe what we do and enlist others in our attempts to make New Brunswick a better place.

Bernard Richard
Ombudsman

STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has the broadest legislated jurisdiction of all the provincial Ombudsman Offices in Canada.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under five Statutes.

1. ***Ombudsman Act***
2. ***Civil Service Act***
3. ***Right to Information Act***
4. ***Archives Act***
5. ***Protection of Personal Information Act***

As evident from the above, the Office of the Ombudsman in New Brunswick has not only the traditional responsibilities under the ***Ombudsman Act*** but also additional responsibilities under the ***Civil Service Act***, the ***Right to Information Act***, ***Archives Act*** and the ***Protection of Personal Information Act***.

GOALS

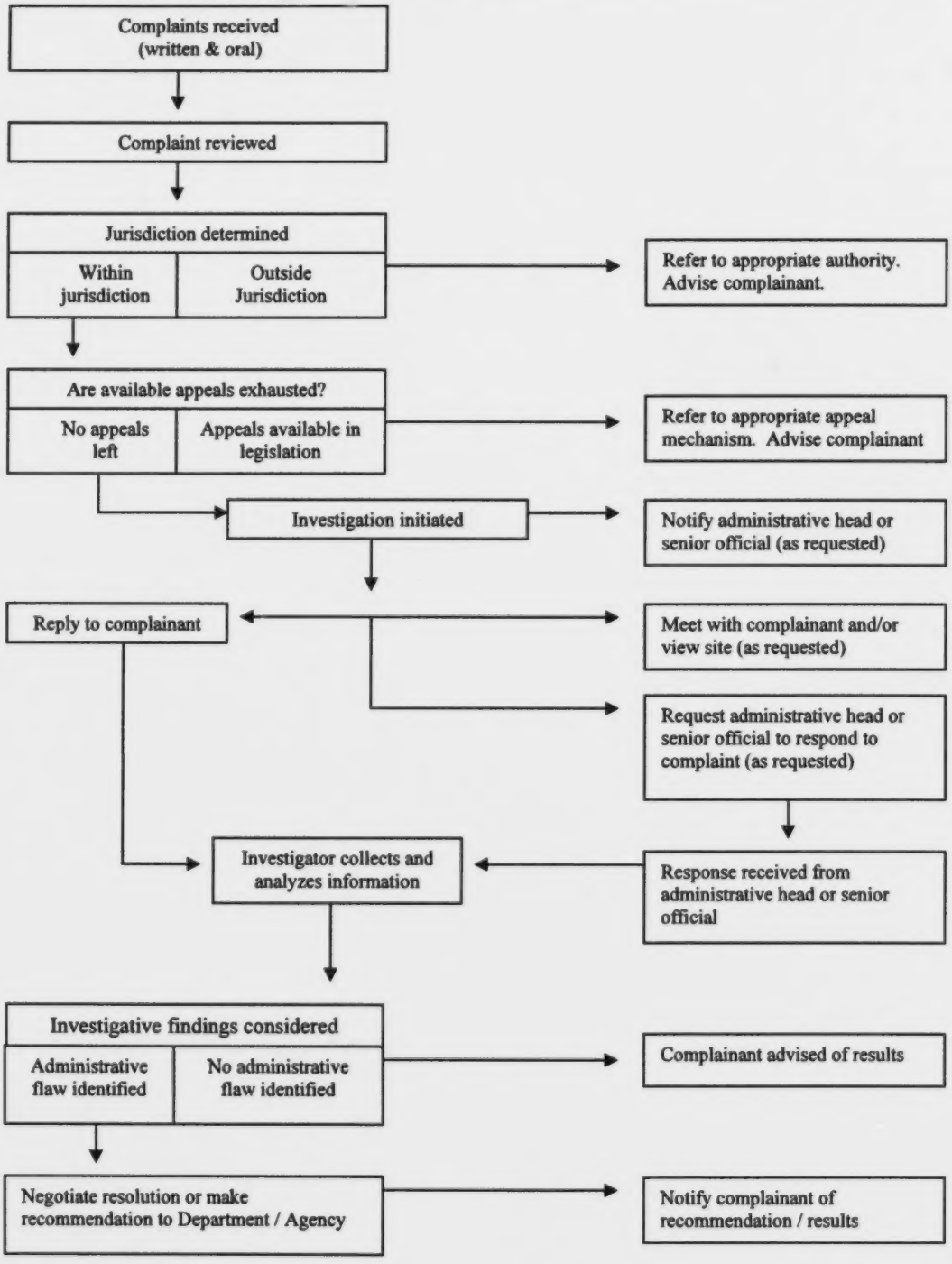
The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.

To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.

To review policies, procedures, legislation and bylaws to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend reviews or changes to improve administrative practices.

METHOD OF HANDLING COMPLAINTS



THE OMBUDSMAN

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The approval of all political parties of the Legislative Assembly is obtained prior to the appointment of an Ombudsman.

The ***Ombudsman Act*** provides the authority to investigate complaints of an administrative nature. In accordance with the ***Act***, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

The Ombudsman and his staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, regional health authorities, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

The Ombudsman and his staff do **not** have authority to investigate complaints concerning :

- Federal Government
- Matters which are of a criminal nature
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

PERFORMANCE INDICATORS

The Office of the Ombudsman measures its performance in delivering the various legislated services through indicators which are identified below.

Supporting our central mission

Indicator – *The Office of the Ombudsman has one central mission: to ensure that all New Brunswick citizens are treated with administrative fairness by government and its agencies. Under the* **Ombudsman Act**, *the Office of the Ombudsman strives to guarantee that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.*

Result – *Our central mission is communicated through various public and government employee education activities and speaking opportunities by the Ombudsman and staff, and are reinforced via the office's Web pages and our Annual Report.*

Providing service in an effective and efficient manner

Indicator – *The Office of the Ombudsman has instituted a number of efficiencies since January 2004 in an effort to better serve our legislated mandate. These efficiencies include: a toll free 1-888 telephone number which makes it easier for clients outside of the greater Fredericton area to reach the office; an enhanced Web page; a number of administrative and technical improvements; regularly meeting with a variety of government departments and agencies in an effort to develop improvements in the way we conduct our respective legislated duties; and the development and introduction of an information poster for provincial correction centres.*

Result - *The percentage of complaint files closed within 30 calendar days of the date on which the complaint was received has risen from 67% in 2002/2003 to 86% in 2004/2005 despite a dramatic rise in the number of complaints received, as outlined elsewhere in this report.*

FINANCIAL INFORMATION

Budget and actual expenditure for 2004/2005 is set out in the table below.

Staff costs account for approximately 88% of the actual expenditure.

Figures below indicate that the actual expenditures for the Office of the Ombudsman were below the amount budgeted for the year. The variance was the result of savings in the wage bill component as three staff members were on leave during portions of the year (even though two positions were backfilled major savings were still realized), as well as savings in legal services and translation categories.

	2004/2005	
	Budget	**Actual**
Wages and Benefits	565.0	521.3
Other Services	104.0	60.4
Materials and Supplies	12.0	6.2
Property and Equipment	12.0	15.1
Contributions & Grants	0	1.1
	693.0	604.1

Note: **Budget and actual expenditure (thousands of dollars)**

OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Employees	Work Title
Albert, Jessica	Intake Officer
Dickison, Julie	Executive Secretary
Fraser, Amy	Administrative Assistant
Gilliland, Steve	Director
Lévesque, Marie-Josée *	Investigator
Murray, Jennifer *	Investigator/Legal Officer
Pitre, Claire	Legal Counsel
Richard, Bernard	Ombudsman
Savoie, Robert	Investigator

* Part time

OMBUDSMAN ACT

OMBUDSMAN ACT

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly with a mandate under the New Brunswick ***Ombudsman Act*** to conduct independent investigations of complaints.

The Office of the Ombudsman has jurisdiction to investigate complaints of an administrative nature in respect to government departments, municipalities, school districts, hospital corporations, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act.***

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative flaw has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the ***Act*** provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

COMPLAINTS UNDER THE *OMBUDSMAN ACT*

Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts, hospitals, crown agencies and other bodies responsible to the Province as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible for this Office to resolve the complaint informally. Upon receiving the details of the complaint from the client, this Office contacts the department or agency concerned to obtain further information regarding the complaint. In this manner a number of complaints are successfully resolved. However, where a resolution is not readily forthcoming, and where a complaint falls within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, a thorough and impartial investigation is undertaken.

Investigation

In accordance with the ***Ombudsman Act***, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.

In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

The flow chart on page 10 illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

2004/2005 STATISTICS

The Office of the Ombudsman received a total of 2 933 complaints, inquiries and requests for information during the year 2004/2005. Of this number, 1 761 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 431 were inquiries and requests for information, and 741 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 137 complaints carried over from the previous year were investigated.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Section 13(4) of the ***Ombudsman Act*** provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints in respect to **matters of administration** to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly.

While the Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues, Section 12 of the ***Ombudsman Act*** empowers the Office to investigate complaints "***with respect to a matter of administration***" and not matters which are of a criminal nature.

As the statistics relating to the complaints and inquiries received in 2004/2005 will show, the majority relate to matters of administration and are open to investigation by this Office. However, it will also be noted that six complaints were received which were of a **criminal nature** i.e. assault. Such a complaint is a matter for investigation by a police authority. In those instances, this Office brought the matter to the attention of the Department of Public Safety immediately. This Office subsequently confirmed with the Department of Public Safety that the police had been notified regarding the complaint.

In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board.

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, each complaint that was within the jurisdiction of this Office to investigate was acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

Staff from the Office of the Ombudsman traveled to the Province's Correctional facilities on numerous occasions during this period in the course of investigating complaints. Specific cases and general policies and procedures were discussed with institutional officials.

2004/2005 STATISTICS

In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 483 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received information requests and complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

OWN MOTION INVESTIGATIONS

An Ounce of Prevention...

Section 12 of the ***Ombudsman Act*** provides that the Ombudsman may "on his own motion" investigate a "matter of administration." Although seldom used in New Brunswick, "own motion" investigations have been useful tools for ombudsmen in other jurisdictions to consider systemic issues with the goal of preventing the recurrence of complaints or simply improving public policy.

In its landmark 1984 decision, *British Columbia Development Corp. v. British Columbia (Ombudsman)*, the Supreme Court of Canada defined the term "a matter of administration" as "In my view, the phrase "a matter of administration" encompasses everything done by governmental authorities in the implementation of government policy. I would exclude only the activities of the legislature and the courts from the Ombudsman's scrutiny"[p.474]. This broad interpretation allows our Office to explore issues that matter to New Brunswickers and make recommendations that can, we hope, improve their lives.

It would not be exaggerating to say that our Office has been asked to review a large number of issues and policy matters. Although it is not possible to investigate all matters brought to our attention, I have decided to ask our staff, in the several matters that are of concern to many New Brunswickers and addressed in the following pages, to look beyond the individual issues raised by complainants and inquire also into the approaches taken by government offices and the systemic problems that may lie at the root of those complaints.

GRANDPARENTS RIGHTS

Due to a significant amount of complaints received by this office concerning grandparents being denied visitation and access to their grandchildren, the Ombudsman elected to exercise the powers, outlined in section 12(1) of the ***Ombudsman Act***, to proceed with an own motion investigation into the issue of access and custody of children and its impact on grandparent/grandchild relationships. Complaints heard by this office contain many overlapping themes, however, the most predominant concern is that children are being used as a pawn in family disputes. Denying access and visitation rights, according to the experience of complainants to this Office, has all too often more to do with personal disputes among adults and little to do with the best interest of the child.

Background

In the past twenty years, families have undergone a significant change in their social structure. The divorce rate has increased dramatically, and in Canada almost 40% of marriages end in divorce. Nuclear families exist in many varied and complicated forms, resulting in a significant amount of complaints to the Office of the Ombudsman regarding grandparents being denied access to or visits with their grandchildren.

Most grandparents want to play and do play a very meaningful and positive role in their grandchildren's lives. Exceptionally however, they can, like parents themselves, have a negative or stressful influence on their progeny. Canadian researchers have indicated grandparents can have a positive influence on grandchildren by providing them with comfort in times of crisis, unconditional love, special treats and entertainment, personal and moral values, leadership, and guidance. On the negative side, some grandparents can regrettably at times have the opposite effect by focusing on their own needs, using the children to gain authority over their own children, becoming over involved and interfering with the relationship between parent and child, competing for the children's affection, and/or demeaning the parents or sabotaging their efforts at discipline.

Research reveals grandparent/grandchild relationships are highly individualized. While loving and trusting relationships between grandparents and grand-children are desirable and should be fostered, it is unfortunately false to assume that all grandparent/grandchild relationships necessarily benefit the child. As grand-parenting roles are varied, and given the possibility of negative effects resulting from a relationship with the child, when disputes arise between parents and grand-parents, such access requests should be decided on a case by case basis. It is therefore important for the law to avoid any inherent bias that might jeopardize the best interests of a given child. To the extent that the law favours, by way of presumption, the natural proclivity that parents have to act first in their child's best interest, similar presumptions should arise with respect to grand-parents and the law should not limit or impede the search for truth in matters of child welfare by placing unnatural presumptions or too high a burden of proof upon grandparents.

The rights of grandparents to have access to their grandchildren has been researched in Canada by all branches of the provincial and federal government in an attempt to improve legislation and the legal systems responsible for granting access rights to children. Evidently, there are no easy answers and yet recent analyses have given rise to repeated calls for law reforms that would further strengthen and underscore the need to protect healthy grandparent/grandchild relationships when roles within the nuclear family are disrupted.

In 1997, following the defeat of a private Member's Bill in Parliament aimed at giving grandparents improved standing in custody and access cases under the *Divorce Act*, a Joint House of Commons and Senate Committee was struck to deal with such issues of custody and access. After conducting special hearings across Canada, the Special Joint Committee on Child Custody and Access released its report: *For the Sake of the Children.*[1] Government tabled its response to this report in May 1999.

Later, a Federal Provincial Territorial working group engaged in another broad round of consultations with Canadians from coast to coast. Its Final Report, *Putting Children First,* was released in November 2002[2]. The Canadian consensus which emerges from these studies confirms that grandparent/grandchild relationships are too often overlooked in determining the bests interests of the child and that

[1] *For the Sake of the Children: Report of the Special Joint Committee on Child Custody and Access* Senate and House of Commons, 1998, ISBN: 0-660-17692-0, 314 pp.
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/36/1/SJCA/Studies/Reports/sjcarp02/12-ch1-e.htm

[2] *Putting Children's Interests First: Custody, Access and Child Support in Canada: Federal-Provincial-Territorial Consultation,* Justice Canada, 2001, ISBN: 0-662-30565-5, 64 pp. http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/J2-179-2001E.pdf

legislative reforms are needed to allow the courts to correct this situation when necessary, and to avoid unnecessary litigation on this point.

Current Legislation and Case Law

Legislation

Part of the difficulty in advancing law reform initiatives in this area is that family law is an area of divided legislative responsibility in Canada. The ***Constitution Act, 1867*** provides that the provinces generally have jurisdiction over "property and civil rights in the province" and specifically over "the solemnization of marriage" but it also gives jurisdiction to the Federal government over "Marriage and Divorce". Historians note that the intent was to ensure universal recognition of marriages and divorces throughout the Dominion[3]. The Courts have determined however that the provincial grant of authority over property and civil rights is the broadest head of jurisdiction. It encompasses property and contract law and most private law relations including, matrimonial property, successions, spousal and child support, adoption, guardianship, custody, affiliation and names. Divorce is therefore the responsibility of the federal government, whereas, provincial governments are responsible for legislating family law pertaining to the separation of unmarried couples, custody where no divorce is sought, and child protection. Four Canadian provinces, Quebec, British Columbia, Alberta and New Brunswick, as well as Yukon allow for access applications by people other than parents without explicitly mentioning grandparents. ***The Divorce Act*** allows a custody or access application by any other person with leave of the Court.

The strongest rights for grandparents are found in the province of Quebec, as outlined in Article 611 of the ***Civil Code of Quebec***:

> In no case may the father or mother, without grave reason, interfere with personal relations between the child and his grandparents. Failing agreement between the parties, the terms and conditions of these relations are decided by the court.

---

[3] Peter Hogg, Constitutional Law of Canada, 3rd ed. Carswell, 1992, p. 646. Hogg notes that the framers were also hostile towards Divorce and felt that a federal regime would be stricter than provincial ones.

Article 611, Civil Code of Quebec, S.Q. 1991, c. 62, Article 611. Courts and commentators have made it clear that under Quebec law, the onus is on the parents to demonstrate that the grandparents should not have access rights.

In New Brunswick, the ***Family Services Act*** states that access applications must be determined on the basis of the best interests of the child. Section 1 of the Act defines the best interests of the child as, inter alia, taking into consideration the "love, affection and ties that exist between the child and ...where appropriate... each grandparent of the child". Section 1 of the Act also includes a grandparent along with a parent in the definition of immediate family.

Case law

Cases involving intact families, such as ***Chapman v. Chapman (N.B.)***, ***Rice v. Rice (N.B.)***, and ***Morecroft v. Morecroft (N.B.)***, regularly conclude in access being denied. Judges have consistently shown reluctance to legally intrude on intact families. The courts have generally favored the view that the frequency and nature of grandparent visits should be decided by the parents, who, the Court presumes, will make the decision based on the best interests of the child. Alternatively, this approach could be founded on respect for the privacy and inviolability of the parental home. While the best interests of the child may be served by a reconciliation between parent and grandparent, it is in the public interest that the State only intervene in such matters in egregious cases where the best interests of the child demands it, granting deference in most cases to those in parental authority. In cases where either one parent has left the home, or is deceased, grandparent requests for access may be granted if it can be demonstrated that there is an established good relationship and that it is in the child's best interests. However, if it is shown that there is hostility between the grandparents and either one, or both, of the parents, access is usually denied, as was shown in ***Cormier v. Cormier (N.B.)***.

Grandparents Standing *In Loco Parenti*

As in ***Deshane v. Perry*** (Ontario Court Provincial District), grandparents that have served as a custodial parent for the child for a significant period of time, referred to as standing *in loco parentis* to the child, may successfully argue that they served as a "psychological parent" to the child and disruption of this relationship would be psychologically unsettling for the child.

In ***Gallant v. Jackson (Ontario),*** the court adopted this perspective for paternal grandparents who provided not custodial care, but rather regular daytime care, to their grandchildren while the parents were at work. As such, the court order provided for regular access. Most of the American and Canadian decisions allow access to parents who stand *in loco parentis*.

The Best Interest of the Child Test

The best interest of the child test governs child custody and access disputes in Canada, both at the federal and the provincial level. In Canada courts have also held that absent abuse or neglect, parents have significant and controlling rights over their children's lives. Great weight must be given to the wishes of the custodial parents and care must be taken not to unduly interfere with the parent's inherent right to determine the course of their child's upbringing. International treaties ratified by Canada also preserve these rights of parenthood[4].

Issues

Many of the cases dealing with grandparent access inherently involve bitterness and hostility between the grandparents and parents, as evidenced by the fact that they have to resort to court litigation to settle the dispute. Several difficulties arise with court litigation, a significant challenge being that costs often prohibit grandparents from accessing the judicial system. When parents live in different provinces from each other, and/or from the grandparent, rights of access are difficult to enforce. Grandparents may have to return to Court to enforce their rights resulting in additional costs to them.

Mediation is increasingly the preferred dispute resolution mechanism used by parties involved in access and custody battles. Grandparents claims however face particular hurdles in accessing mediation services in the province with respect to their claims. The greater demands of parents upon the system, the limited availability for mediators and the unwillingness of parents as parties to consent to mediation for these types of claims, often lead to heart-wrenching decisions of grand-parents to abandon their claims, or, less frequently, to acrimonious litigation in respect of the issue.

In New Brunswick, as in all provinces and territories except for Quebec, the burden of proof is on the grandparent to establish that relationship exists between themselves and their grandchild. While New Brunswick's ***Family Services Act***, may have

[4] The *International Covenant on Social Economic Cultural Rights* in its Article 13 provides in part that: The States Parties to the present Covenant undertake to have respect for the liberty of parents ... to ensure the religious and moral education of their children in conformity with their own convictions. Article 5 of the *Convention on the Rights of the Child* also provides that: "States Parties shall respect the responsibilities, rights and duties of parents or, where applicable, the members of the extended family or community as provided for by local custom, legal guardians or other persons legally responsible for the child, to provide, in a manner consistent with the evolving capacities of the child, appropriate direction and guidance in the exercise by the child of the rights recognized in the present Convention."

appeared progressive at one time, by allowing access claims from any person to be brought before the courts[5], and by referencing grandparents in its definition of the "best interests of the child", these measures have proved insufficient to allow access claims by grandparents to be meaningfully and appropriately addressed. A grandparent bearing the onus of establishing a relationship with the child has resulted in a significant amount of people not being able to gain access to their grandchildren. Further, denying a grandparent access to their grandchild, unless there is a good reason to do so, many times is not in the best interest of the child.

Another barrier which exists under the ***Divorce Act*** is requiring grandparents to obtain leave of the court to be permitted to apply for access to their grandchild.

Recommendations

There is, as stated, a broad consensus in Canada, and among expert opinion, in favour of legislative solutions to these issues. Ideally, all provinces would act in concert in this area with the federal Government in order to harmonize Canadian laws with respect to such vital interests. Unfortunately, that cooperative federal law reform process is painfully slow. New Brunswick has in the past provided leadership in supporting family-centric social policies. This is no doubt because the provincial electorate has always favoured political leadership that gives family values as privileged a place in the laws of the province as they find in the hearts and minds of New Brunswickers themselves. But we cannot afford, in my view, to further defer the legislative reforms necessary to bring a measure of peace and stability to grandparents and grandchildren in this province. New Brunswick can provide leadership again to the common law jurisdictions in Canada by following the lead of our sister province and neighbouring civil law jurisdiction, and following up on the recommendations of national studies into child access and custody in this area over the past ten years.

Based on the complaints received by this office, the comparative study of the current federal and provincial legislation surrounding child custody and access, the research done by the Department of Justice's Federal-Provincial-Territorial Family Law Committee, and the recommendations from the Special Joint Committee on Child Custody and Access, the Office of the Ombudsman makes the following recommendations with respect to the New Brunswick legislation and policy surrounding child access and custody:

[5] *Family Services Act*, c. F-2.2 RSNB 1973, s. 129(3)

1) Decision makers, including parents and judges, consider the importance of relationships between the child and other immediate family members, particularly grandparents, when determining the best interest of the child.

2) The provincial *Family Services Act* be amended to provide that maintaining and fostering healthy relationships with grandparents and other extended family members is in the best interests of children and that such relationships should not be disrupted without a significant reason related to the well-being of the child.

New Brunswick legislation be broadened by adopting a provision similar to Article 611 of the *Civil Code of Quebec*:

> **In no case may the father or mother, without grave reason, interfere with personal relations between the child and his grandparents. Failing agreement between the parties, the terms and conditions of these relations are decided by the court.**

The provisions should also place an onus upon parents to demonstrate that the grandparents should not have access rights.

3) The province adopt new measures to encourage greater and freer access by grandparents to mediation services, in the appropriate cases, to help parents and grandparents come together to work out an access arrangement that allows grandchildren to foster and maintain healthy relationships with their grandparents. Mediation as an alternative to court litigation would eliminate issues that arise from court litigation being too costly for many grandparents lacking access to their grandchildren.

Right to Information Act

RIGHT TO INFORMATION ACT

The ***Right to Information Act***, which was proclaimed in 1980, provides individuals with an opportunity to access public information. The ***Act*** was amended on several occasions since it came into force. The amendments were largely related to the categories of exceptions [in respect to which] there is no right to access specific information.

Under the ***Right to Information Act***, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the ***Act***.

REFERRALS UNDER THE *RIGHT TO INFORMATION ACT*

Under the ***Right to Information Act***, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the ***Act***. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of the Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the ***Right to Information Act*** requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral.

The ***Act*** provides for the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and the inspection is to be made in private.

To determine if the information should be released, the Ombudsman inspects the information on-site. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

If the information that a client requests is contained in a document, the Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the ***Right to Information Act*** defines a document as including "*any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise*".

At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the ***Right to Information Act***, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the ***Act***.

There is no right under the ***Act*** to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in section 6 of the ***Act***.

2004/2005 STATISTICS

During the year 2004/2005, the Office of the Ombudsman received 77 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***. The Office of the Ombudsman conducted 50 investigations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

RIGHT TO INFORMATION ACT: TIME TO MODERNIZE

In my 2003-2004 annual report, I recorded several concerns related to the ***Right to Information Act***, particularly about the "everything under the sun" approach taken by some applicants seeking documents pursuant to the ***Act*** as well as by the unnecessarily narrow and grudging approach often adopted by government when responding to applications. I reported my view that the ***Act*** was not well understood by many of the stakeholders or by government officials. I also noted that the coverage of the ***Act*** ought to be expanded. Specifically, I recommended that 1) Schedule A of the ***Right to Information Act*** be amended to include municipalities and municipal structures and 2) that the Executive Council Office organize a seminar for major stakeholders so that "the intention and practical operation of the ***Right to Information Act***" could be discussed.

While I have had informal discussions with government representatives about my report in the year that has elapsed, I have received no formal reply to my recommendations. I believe that frustration on the part of applicants continues. I understand that government officials are also frustrated with many of the requirements of the ***Act***, particularly the short timeframes for reply and the lack of flexibility in communicating with applicants. I believe that many stakeholders and officials would welcome a modernized ***Act*** that reflects the latest in case law developments and where the administrative regime governing applications and compliance was both clearer and more flexible.

The New Brunswick ***Right to Information Act*** has not been significantly amended since its enactment in 1978. A number of other Canadian jurisdictions have improved their legislation and administration in recent years or are in the process of so doing. I believe that the time has come for New Brunswick to do the same. I am encouraged that the most recent Throne Speech pledges the provincial government to bring forward amendments "to modernize the ***Right to Information Act***". We ought to ensure that our Act and its administration reflect the most recent legal pronouncements as well as the best practices of other jurisdictions.

However, it is not only the content of legislation that is important; the process for developing legislation is also critical to its legitimacy. An open and accessible

process for reviewing our ***Right to Information Act*** would go some distance to dispel the frustration and cynicism that surround the ***Act*** and its administration. There are many considerations and competing interests to weigh when fashioning reforms to an ***Act*** that is fundamental to our democracy. While there can be no retreat from the principle of open government, it is acknowledged that a measure of confidentiality is essential to the proper functioning of government. In this regard, it would be salutary if there were a public discussion about the criteria and process for determining what ought to remain confidential in government.

The terms of reference for the review ought to be the subject of a resolution of the Legislative Assembly and an independent and qualified individual ought to be appointed to conduct the review.

Finally, it is important to face one specific political reality; namely, that no government will spend its limited political capital on such a comprehensive review unless the review is framed and conducted in a way that lifts the subject matter above "politics as usual". Bipartisan support for the review is essential if this ***Act*** is to be modernized in a timely fashion.

Therefore, I recommend that, before the end of the current session of the Legislative Assembly:

1) The Legislative Assembly approve a resolution setting out terms of reference for a review of the *Right to Information Act*, such resolution to include a requirement for public input and for the consideration of best practices in other jurisdictions;

2) An independent and qualified individual acceptable to the two House Leaders be appointed to conduct the inquiry and that there be periodic progress reports given jointly to the House Leaders;

3) The Legislative Assembly provide sufficient resources for the review and

4) Upon completion of the review, the report is tabled in the Legislative Assembly.

Civil Service Act

CIVIL SERVICE ACT

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the ***Civil Service Act***, the Ombudsman is responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service.

The ***Civil Service Act*** gives the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the ***Act*** provides for the Ombudsman to:

- hear appeals from employees relating to appointment decisions;
- investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints may be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The ***Act*** requires the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

APPEALS AND COMPLAINTS UNDER THE *CIVIL SERVICE ACT*

Under the ***Civil Service Act***, employees can submit appeals to the Office of the Ombudsman in respect to appointments made both to and from within the Civil Service. As well, unsuccessful candidates in open competitions who are not employees can make a complaint to the Office regarding the results of a competition.

Appeals

The primary objective of the appeal process under section 32 of the ***Civil Service Act*** is to ensure that the principle of selection by merit is respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process is an integral component of the staffing process and provides employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees may submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They may also choose to first apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a statement of reasons why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.

The ***Act*** prescribes specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There can only be two outcomes to an appeal; it can be allowed or dismissed. Where an appeal is allowed, the Ombudsman shall deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

Complaints

The objective of the complaint process under section 33 of the ***Civil Service Act*** is to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provides non-employees, who have been unsuccessful in an open competition, with a redress mechanism by which the selection for appointment can be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the ***Act*** also serve to increase the openness of the hiring process.

Before complaints can be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates are obliged by the ***Act*** to formally apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a statement of reasons why they were not appointed. If unsuccessful candidates are not satisfied with the reasons provided, they may make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the ***Act***.

The Ombudsman does not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman can, however, submit recommendations to the Deputy Minister of the Office of Human Resources as a result of the findings from an investigation.

2004/2005 STATISTICS

The Office of the Ombudsman received 2 appeals in accordance with section 32 of the ***Civil Service Act*** during this report period. Both appeals were scheduled for formal hearings however both were subsequently withdrawn.

In 2004/2005, the Office of the Ombudsman conducted nine investigations under section 33 of the ***Civil Service Act***, and five investigations related to the WorkForce Adjustment Program. In addition, the Office of the Ombudsman received and responded to seven inquiries under section 33 of the ***Civil Service Act*** and six inquiries under Section 32 of the ***Civil Service Act.***

THE STATUS AND TREATMENT OF CASUAL WORKERS IN THE CIVIL SERVICE

In New Brunswick, employment relationships in the public sector are primarily regulated by two provincial statutes, the ***Public Service Labour Relations Act*** and the ***Civil Service Act.*** The former sets out a framework for the application of collective agreements and related matters, while the latter prescribes rules for appointments to the Civil Service, as well as conditions of employment. Consistent with his general jurisdiction to investigate complaints against provincial authorities, under sections 32 and 33 of the ***Civil Service Act,*** the Ombudsman is charged with considering complaints and inquiries received by his Office as well as hearing appeals (section 32) and conducting investigations (section 33) whenever appropriate. The Ombudsman may also, by "personal initiative" (section 31), conduct investigations into the operation of the ***Civil Service Act*** and its regulations.

The Office of the Ombudsman has received, between January 2004 and March 2005, 23 complaints related to casual workers.

According to the 2004-2005 Workforce Profile published by the Office of Human Resources, as of December 31, 2004, there were more than 44,000 people working in Part I (departments and agencies), Part II (school system) and Part III (hospital system) of the Public Service.

The ***Civil Service Act*** governs the appointment of permanent and temporary workers to the Civil Service, that is, appointments to the departments and agencies listed in Regulation 93-137 under the ***Civil Service Act.*** There were approximately 12,000 people working in the Civil Service in 2004-2005 of which, approximately 82% were permanent employees and approximately 18% were temporary workers. The ranks of temporary workers consist of casual workers as well as workers on personal service contracts and workers in place for a specific term. The majority of temporary workers are "casuals".

Permanent civil service employees are usually appointed following a competitive process intended to establish the relative merit of the various candidates who apply. On the other hand, casual workers are appointed through less transparent processes. Casual workers are those who are appointed for limited time periods at the discretion

of the "deputy head", in most cases the Deputy Minister of a government department. The term of appointment for a casual worker cannot exceed six months of continuous service in any one department although a second consecutive term of up to six months is possible within the same department. Within the terms of the ***Civil Service Act***, casual employees are envisaged as a reserve workforce that can help to meet incremental temporary work requirements or that can stand in on short notice for regular employees who are absent from work. In this way, the casual regime is intended to support the effective delivery of public services and the efficient management of human resources in the Civil Service.

Whether appointments are made through competitive or other processes, the ***Act*** contemplates appointments based on merit. Insofar as the casual regime relies on non competitive processes which lack transparency, the process for making casual appointments in the public sector constitutes an exception to the general rules of the game.

While deputy heads sign off on the appointment of casual workers, it has been a long time practice for Ministers, their political staff and government MLAs to control the identification of prospective casual employees. However, the point of this section of the Annual Report is not to analyze in depth the comparative risks, benefits and issues associated with different appointment processes; rather, it is to highlight the significant difference in treatment accorded to casual workers when compared to the treatment of permanent employees. Casual employees do not have health, dental or pension benefits or other benefits such as vacation and sick leave that are enjoyed by permanent employees.

To date, the Office of the Ombudsman has resisted dealing with such complainants on the basis that casual appointments are discretionary under the ***Civil Service Act***. The cases that have come to our attention are unsettling in that they raise questions about the proper and improper use of discretionary power. Similar cases in other jurisdictions have occasionally led to charges of political favouritism and resulted in human rights-based grievances[6]. Since the New Brunswick Legislature adopted in June 2004 modifications to the ***Human Rights Code*** adding political belief and affiliation as grounds of discrimination, it may be timely to consider again the established practices of government departments in the hire of casual employees.

Labour analysts generally classify casual public sector work as "precarious employment," and stress the need for policies and legislation that would diminish

[6]For example, *Condon v. Gov't PEI and HRC*, 2004 PESCTD 36.

some of the intrinsic insecurity. In a recent discussion paper, the Law Commission of Canada connects precarious employment to a variety of social ills, concluding that "a significant percentage of the workforce finds its well-being seriously compromised" and that "many workers receive inadequate compensation and lack access to important rights, benefits and protections."[7] Likewise, the cases which have been brought to our attention underscore the casual regime's shortcomings here in New Brunswick.

The treatment of casual workers has repeatedly come under attack from organized labour in this Province. In fact, several unions have commenced legal action on behalf of these workers. Since I have received nearly two dozen complaints from casual workers in the past year alone, I am obliged to report on these complaints and to make appropriate recommendations; however, since legal action in relation to some of these matters is underway I have chosen to limit my commentary and my recommendations.

Public sector unions in New Brunswick are not alone in their misgivings about the appropriateness of the treatment accorded to casual workers. The International Labour Organization (ILO), a United Nations agency responsible for the enforcement of Canada's international treaty obligations in the field of labour relations, has been critical of the treatment of public sector casual workers in New Brunswick. In March 2001, the ILO accepted a complaint made by several casual employees against the Government of New Brunswick and recommended, as the international organ responsible for the enforcement of Canada's labour treaty obligations, that the Province of New Brunswick take prompt action to recognize the right of casual employees to establish and join unions and bargain collectively as do regular employees and all private sector employees. While it left to Government the task of determining the appropriate legislative response, the ILO decision noted that, in New Brunswick, the ***Industrial Relations Act*** does not allow such differential treatment between casual and regular employees in the private sector and emphasized that under international legal precedents such distinctions were discriminatory. The implication of the ILO view is that the distinction should be removed from the ***Public Service Labour Relations Act.***

I recognize that significant financial as well as policy and legal consequences would arise if the distinction were to be eliminated in all parts of the Public Service. The Government may wish to refuse the ILO's recommendation, or it may choose to accept it by giving it immediate effect or, alternatively, by implementing the required

[7]Law Commission of Canada, *Is Work Working?- A Discussion Paper*, Her Majesty the Queen in Right of Canada, 2004, p.58.

legislative amendments in stages. Four years of silence on the subject, however, is not an appropriate response. Canada's and New Brunswick's position in the international community is diminished and our efforts in support of improved trading relationships and democratic development are jeopardized when we fail to hold ourselves to the same level of scrutiny and accountability in international forums that we expect of others. I would for these reasons, encourage the Government to respond publicly to the ILO recommendations in detailed fashion.

Having said that, given the complaints I have received, there is one dimension of the casual worker situation that requires, in my view, a more immediate response because it raises a fundamental question of fairness. My principal concern is for that segment of the casual workforce which is engaged in work of a cyclical or seasonal nature. Such workers can be found in departments like Transportation, Natural Resources and Tourism and Parks. Over the course of the past two years, the vulnerability of workers engaged in cyclical or seasonal work for the public sector has repeatedly come to the attention of this Office. In a series of similar cases, casual workers have sought our intervention when, notwithstanding satisfactory work histories, their seasonal or cyclical jobs with the province have not been renewed. In one particularly compelling case, an unskilled road worker learned that as far as the Province was concerned, his nineteen years of consecutive service were of no consequence when, in year twenty, "his" job went to someone else.

The absence of a right of recall for seasonal casuals in New Brunswick is to be contrasted with the situation in the neighbouring province of Prince Edward Island, where a right of recall has figured in that province's *Civil Service Act* since 1998. I believe basic fairness obliges the government to consider a similar right for casual seasonal workers in New Brunswick. The provision of the P.E.I. Civil Service Act that addresses the right of recall reads as follows:

> 10.5). *" ... where a person has received a satisfactory performance evaluation in a seasonal, temporary job, it shall be re-offered to the person in the immediately succeeding season, should that job be available..."* (*Civil Service Act,* R.S.P.E.I. 1988, c. C-8, s. 10(5))
>
> **Therefore, in order to alleviate the job insecurity faced by casual seasonal workers in New Brunswick, the Office of the Ombudsman recommends that all appropriate legislative changes be made to provide for a right of recall for seasonal casuals. Pending legislative action, we recommend that recall mechanisms be adopted and implemented at the policy level, by all departments regularly engaged in the hiring of casual seasonal workers.**

Protection of Personal Information Act

PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT

The protection of personal information retained by government departments was formalized in New Brunswick with the introduction of the **Personal Privacy Code** which came into effect in December 1994. At that time, the Office of the Ombudsman was designated as the independent body responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information.

The Government of New Brunswick introduced a ***Protection of Personal Information Act*** in 1998. The ***Act*** received Royal Assent on February 26, 1998 and came into effect on April 1, 2001.

COMPLAINTS UNDER THE *PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT*

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the departments and agencies of the government.

This protection of personal information was formalized in New Brunswick with the introduction of a **Personal Privacy Code** in December 1994.

While the adoption of a privacy code provided a framework for information management practices, the Ombudsman had recommended to the Government that a Privacy Act or Protection of Personal Information Act be introduced at the earliest possible time to ensure even greater protection of privacy.

A ***Protection of Personal Information Act*** came into effect on April 1, 2001. The ***Act*** is designed to regulate the collection, confidentiality, correction, disclosure, retention and use of personal information. The ***Act*** applies to those public bodies set out under the ***Right to Information Act*** and to any other public body that may be designated by regulation. In the ***Act***, the Ombudsman was given responsibility for investigating complaints regarding violations of the ***Act***.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the ***Protection of Personal Information Act***, it is the responsibility of departments and agencies of the government to manage personal information in accordance with the ***Act***.

2004/2005 STATISTICS

During the year 2004/2005, the Office of the Ombudsman received 12 complaints and enquiries in regards to the ***Protection of Personal Information Act***.

NB VIDEO SURVEILLANCE GUIDELINES

Several public organizations and some individuals asked us to consider the issue of video surveillance cameras during the past year. It very quickly became apparent that New Brunswick required guidelines which could be used by public bodies considering the use of such devices.

Given concerns about the effectiveness of video surveillance cameras, we determined that clear guidelines, based on precedent existing in other provinces, could be offered that ensured that best practices were followed by authorities and that appropriate accountability measures would be available to the public.

The publication of these guidelines is aimed at increasing public debate on the effectiveness of these means of surveillances and the criteria which should guide their use by public authorities.

The Office of the Ombudsman notes the following preliminary considerations:

- New Brunswickers, like Canadians in other provinces are concerned by the fact that surveillance cameras are being installed without proper prior research and without proper guidelines – thereby infringing the right to privacy without proven effectiveness;

- since the Ombudsman's mandate, under both the ***Ombudsman Act*** and under the ***Protection of Personal Information Act***, confers a particular role in respect of privacy protection and administrative fairness in public authorities, we feel it is appropriate to focus these guidelines on video surveillance of public places by public bodies, recognizing also that New Brunswickers are also concerned about private sector use of surveillance cameras;

- these guidelines have been formulated with the hope that public authorities will willingly adopt them as a means of avoiding complaints to our office, however, if these practical suggestions are not adopted, then a stricter regulatory approach may be required; and finally,

- it is in the public interest that the approach to this issue and the protection of privacy interests in play be consistent and harmonized from one province to the next in Canada; other privacy commissioners have studied the issue at length and these guidelines are therefore based on the guidelines established in Quebec (Commission d'accès à l'information), Newfoundland (Office of the Information and Privacy Commissioner) and Ontario (Information and Privacy Commissioner).

I. Guidelines prior to opting for camera surveillance

1) The video surveillance must be lawful. Public bodies must determine if they have the statutory authority to collect, use and disclose personal information. Public bodies should also consider the implications of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

2) The public body should identify the precise and important purpose sought to be addressed by means of video surveillance. Specific and verifiable (not anecdotal) reports of incidents of crime or public safety concerns are required to justify each video surveillance camera. The goals and/or purpose of the proposed surveillance program must be clear and must address these specific and serious incidents.

3) A video surveillance system should only be considered after less intrusive measures (such as foot patrols or increased lighting) have been considered or tested and found to be not feasible or substantially less effective. Using video surveillance systems is acceptable only if the practice meets all statutory requirements and is utilized as a last resort.

4) An assessment of the impact of camera surveillance should be conducted prior to adopting video surveillance. This assessment should identify ways to minimize privacy intrusions to that which is necessary to achieve the stated goals, such as limiting the hours of surveillance and restricting the ability of camera operators to adjust or manipulate the equipment. As well, other advantages and disadvantages of the measure should be weighed, including potentially undesirable effects such as shifting criminal activity to another location.

5) Public consultations, as to the system's necessity and acceptability, should be held prior to adopting a video surveillance system. The populations affected should be consulted and involved before the decision is made. Once the decision is made, reasonable and adequate notice should be provided to the public before the system is implemented.

II. Guidelines for Developing the Policy for a Video Surveillance System

After making the decision to use video surveillance, the public body should adopt comprehensive written policies and procedures for the operation of the system. These policies should include:

- The rationale and objectives for implementing the video surveillance system.

- Guidelines for how the system's equipment will be used, including: the location of the reception equipment; which personnel are authorized to operate the system; and the times when video surveillance will be in effect.

- Details of the institution's obligations with respect to the notice, access, use, disclosure, retention, security and disposal of records in accordance with applicable legislation, including: who can view recordings and under what circumstances, and when recorded information will be erased (normally between 48 and 72 hours for information not viewed for law enforcement or public safety purposes).

- The name and/or title of the senior staff member designated to be responsible for the institution's privacy obligations under its policy and applicable legislation.

- A requirement that the institution will maintain control of and responsibility for the video surveillance system at all times.

- A requirement that any agreements between the institution and service providers state that the records dealt with or created while delivering a video surveillance program are under the institution's control and subject to applicable legislation.

- A requirement that employees and service providers sign written agreements indicating they have reviewed and will comply with the policy and with applicable legislation in performing their duties and functions related to the

operation of the video surveillance system, subject to established penalties for breach.

• A requirement that there is a process in place to appropriately respond to any inadvertent disclosures of personal information.

• The incorporation of the policy into training and orientation programs for employees and service providers. Training programs addressing staff obligations, including confidentiality, should be conducted on a regular basis.

• The requirement that the policy should be reviewed and updated regularly, at least once every two years.

III. Guidelines for Designing and Installing the Video Surveillance Equipment

1) Equipment should be installed in such a way that it monitors only those spaces that have been identified as requiring surveillance and only during necessary periods. Cameras should not be directed to look through the windows of adjacent buildings, or into areas where the public has a higher expectation of privacy (e.g., washrooms). Operators should not be allowed to adjust the cameras to overlook areas not intended to be covered by the surveillance program. The use of cameras should be limited to specific times of day and/or to specific times of the year when a higher likelihood of crime has been demonstrated.

2) The public should be clearly notified at the perimeter of each area that is or may be under surveillance. Notices, such as large signs, should be placed at a reasonable distance from the area under surveillance, so the public has reasonable and adequate warning before entering any area under video surveillance. The notification should include the name/title and contact information of the staff member responsible for overseeing the surveillance program and practices. Any additional legislative requirements can be met through other means of notification, such as pamphlets explaining the purposes for which the personal information collected is intended to be used, and/or copies of applicable policies posted on the public body's website.

3) Access to the monitors and to recorded images should be restricted. Only those personnel with proper authorization under the policy should have access to the monitoring equipment and recordings. Video monitors should not be in a position that enables public viewing. Storage devices not in use should be kept in a securely locked area with limited access by authorized personnel only.

IV. Guidelines Concerning Management of Information

1) Only the necessary recordings should be made. If the cameras are continuously monitored, the authorized employee should only start recording when there are reasonable grounds to believe that an offence will be committed. If the cameras are not continuously monitored, recordings should be destroyed once they are no longer necessary.

2) Any information obtained by way of video surveillance systems should only be used for the program's stated purposes. Information should not be retained or used for any other purposes.

3) Subject to exceptions in applicable legislation, the recordings should not be disclosed to third parties. Policies should address when recorded images may be viewed and by whom they may be viewed. A log should be maintained documenting disclosures of recordings, including to whom and for how long, and listing the authority under which they are being disclosed.

4) Recordings should be stored in an orderly and secure manner and destroyed in accordance with the retention schedule. The recording media should be numbered and dated for each site that has been the object of surveillance. Apart from judicial requirements and police or administrative investigations, the recordings should be erased or destroyed as soon as their retention is no longer necessary. Disposal methods may include shredding, burning or magnetically erasing the personal information to prevent retrieval or reconstruction.

5) Subject to applicable legislation, a person is entitled to access the information concerning him or her. Access to an individual's own personal information may be granted, in whole or in part, depending upon statutory exemptions applied under legislation. Access to an individual's own personal information in these circumstances may also depend upon whether any exempt information (e.g. personal information of others) can be reasonably severed from the record. Policies and procedures should recognize this right and accommodate any access requests.

V. Guidelines Concerning Regular Audits of the Surveillance Program

1) Video surveillance programs/practices (including subcontractors') should be subject to annual audits. The audit should also address the institution's compliance with the operational policies and procedures. An external body may be retained in

order to perform the audit. Any deficiencies or concerns identified by the audit must be addressed immediately. Results of audits should be publicly available to ensure transparency and openness. This audit should consider, but not be limited to:

- whether the initial grounds for implementing the program still exist;
- whether the program has proven as effective as expected and if not, why not;
- whether the limits on use have been respected;
- whether any inappropriate uses have been identified and if so, how rectified;
- whether less intrusive means could be adopted instead.

Summary of 2004/2005 Statistics

2004/2005 STATISTICS

- The Office of the Ombudsman received a total of 2 933 complaints, inquiries and requests for information during the year 2004/2005. Of this number, 1 761 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 431 were inquiries and requests for information, and 741 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 137 complaints carried over from the previous year were investigated.

- During the year 2004/2005, the Office of the Ombudsman received 77 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***. The Office of the Ombudsman conducted 5 investigations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

- The Office of the Ombudsman received 2 appeals in accordance with section 32 of the ***Civil Service Act*** during this report period. Both appeals were scheduled for formal hearings however both were subsequently withdrawn.

- In 2004/2005, the Office of the Ombudsman conducted nine investigations under section 33 of the ***Civil Service Act***, and five investigations related to the WorkForce Adjustment Program. In addition, the Office of the Ombudsman received and responded to seven inquiries under section 33 of the ***Civil Service Act*** and six inquiries under Section 32 of the ***Civil Service Act***.

- During the year 2004/2005, the Office of the Ombudsman received 12 complaints and enquiries in regards to the ***Protection of Personal Information Act***.

- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 483 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received information requests and complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

STATISTICAL TABLE 2004/2005

OUTCOME OF COMPLAINTS RECEIVED IN 2004/2005

Departments/ Agencies	Total	Resolved	Partially Resolved Referral Given/ Information Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman
Education	79	4	51	9	15
Environment and Local Government	41	4	23	9	5
Family and Community Services	457	31	245	73	108
Health and Wellness	129	18	74	19	18
Human Rights Commission	22	-	11	9	2
Justice	44	4	30	6	4
Natural Resources	14	3	4	5	2
NB Power Corporation	77	19	40	10	8
Municipalities	41	2	25	8	6
Office of Human Resources	17	-	13	1	3
Public Safety	537	41	303	140	53
Service New Brunswick	30	1	21	4	4
Training and Employment Development	30	4	20	4	2
Transportation	57	3	39	8	7
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	152	6	111	26	9
**Other	34	2	23	7	2
Total	***1,761**	**142**	**1,033**	**338**	**248**

*This number does not include 137 investigations which were continued from the previous year.

** Departments/agencies/Acts with 15 or less complaints during 2004/2005.

*** 115 complaints were still under investigation at year end.

TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2004/2005. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 15 complaints are set out in the tables below. The tables that do not include the previous year statistics were not included in last year's annual report because the complaints were below 15.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Verbal and Written Complaints and Requests for Information

	2004/2005	2003/2004
Health Issues		
Prescriptions Requested or Denied	50	35
Request to see Nurse / Doctor	34	28
Dental	11	4
Request to go to Hospital	9	3
Glasses, Eye Care	2	5
Special Diet	1	2
Threat of Suicide	2	3
Physiotherapy	1	-
Mental Health	3	2
Medical Appliance	3	1
Medical Treatment	4	-
Subtotal	120	83
Living Conditions		
Clothing and Bedding	11	7
Cleanliness	9	5
Food	11	6

Heat and Ventilation	4	2
Overcrowding	5	4
Smoking	8	7
Maintenance and Repairs	3	3
Other	-	-
Subtotal	51	34
Administration	1	15
Temporary Absence Program	5	8
Discipline	30	18
Personal / Inmate Property	28	12
Classification / Transfer	38	26
Request for House Arrest	2	6
Visiting Privileges	12	15
Recreation	10	12
Placement within Institution	20	33
Program Privileges	8	12
Telephone Use	14	6
Correspondence	8	11
Sentence / Remission Calculation	11	2
Use of Restraints	4	2
Contraband	3	4
Segregation	24	4
Staff Conduct and Deportment	15	13
Threatened by Presence of Other Inmates	3	2
Request Form	3	4
Requests for Items Denied	5	2
Abandoned By Inmate	3	1
Subtotal	418	325
Non Jurisdiction		
Physical Assault	6	1
Courts	5	3
Parole	2	-
Legal Aid	3	1
Sexual Assault	-	-
Verbal Abuse and Swearing (Staff)	5	3
Total	**439**	**334**

FAMILY AND COMMUNITY SERVICES

	2004/2005	2003/2004
Income Assistance Benefits		
Discontinued / Reduced	31	32
Denied	20	26
Amount / Calculation	19	1
Eligibility Criteria	32	15
Long Term Needs	10	12
Repayment	11	10
Delay	4	6
Subtotal	127	102
Housing Units		
Repairs	20	12
Availability	32	19
Evictions	14	12
Inspections	6	3
Tenant Rights	7	-
Transfers	4	3
Subtotal	83	49
Complaints Regarding Staff	24	21
Administration	14	3
Special Benefits	-	-
Health Card	18	15
Protection Services	29	11
Heat Supplement	5	4
Adoption	8	2
Medical Issues	8	11
Training/Work Programs	5	2
Loans / Grants-Housing	17	12
Nursing Homes/Residential Services	35	19
Employment	5	2
Appeal Board	6	3
Appliances/Furniture	4	3
Total	**388**	**259**

WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION

	2004/2005	2003/2004
Compensation		
Discontinued / Reduced	26	23
Amount / Calculation	11	10
Long-term Disability Benefits	6	2
Subtotal	43	35
Appeals Tribunal	16	7
Claim Denied	16	8
Administration	12	4
Medical Payments	6	3
Deeming	1	1
Complaints Regarding Staff	10	4
Retraining	1	1
Medical Rehabilitation	2	6
Permanent Partial Impairment	6	-
Total	**113**	**69**

EDUCATION

	2004/2005	2003/2004
Administration	5	1
Transportation	4	3
Children with Special Needs	5	3
Student Loans	18	6
Employment	12	2
Student Transfer	-	1
Suspensions	6	2
Curriculum/Testing	1	-
Complaints Regarding Staff	9	1
French Immersion Program	1	-
Heritage	-	-
Total	**61**	**19**

NB POWER CORPORATION

	2004/2005	2003/2004
Employment	5	-
Service Issues	6	31
Disconnection	21	-
Payment Schedules	7	5
Billing-Amount / Calculation	16	12
Security Deposit	1	2
Administration	1	1
Damage Claims	3	3
Total	**60**	**54**

HEALTH AND WELLNESS

	2004/2005	2003/2004
Mental Health	8	6
Hospital Corporations	-	-
Employment	6	1
Administration	4	1
Complaints Regarding Staff	1	-
Medicare	17	6
Permits / Licenses	3	-
Special Needs Programs	2	-
Placement Services	-	-
Public Health	6	4
Adoption	-	-
Prescription Drug Program	-	1
Addiction Services	4	5
Vital Statistics	2	3
Total	**53**	**27**

TRANSPORTATION

	2004/2005	2003/2004
Road / Bridge Maintenance	13	11
Employment	16	5
Damage Claims	3	6
Access / Right of Way	1	-
Property Issues	7	5
Administration	2	3
Expropriation Procedures	4	1
Complaints Regarding Staff	1	-
Permits / Licenses	-	-
Total	**47**	**31**

PUBLIC SAFETY

	2003/2004	2003/2004
Permits / Licenses	14	13
Administration	5	-
Complaints Regarding Staff	3	4
Coroner Services	3	1
Emergency Measures	2	1
Employment	2	1
Other	8	1
Total	**37**	**21**

JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

	2004/2005
Administration	2
Complaint Regarding Staff	3
Employment	3
Support Payments and Orders	8
Others	28
Total	**44**

MUNICIPALITIES

	2004/2005
Administration	1
Complaint Regarding Staff	4
Employment	2
Expropriation	1
Municipal By Laws	5
Property Issues	3
Right to Information	1
Roads/Streets	1
Services	4
Water Sewage	10
Zoning	1
Others	6
Total	**40**

ENVIRONMENT AND LOCAL GOVERNMENT

	2004/2005
Administration	5
Inspections	3
Local Service Districts	1
Permits-Licenses	6
Pollution	2
Property Issues	3
Unsightly premises	2
Water Sewage	4
Others	12
Total	**38**

REGIONAL HEALTH AUTHORITIES

	2004/2005
Administration	4
Admission	2
Complaint Regarding Staff	4
Employment	3
Harassment (Employment)	2
Labour Relations Issues	5
Mental Health Services	3
Treatment	3
Others	9
Total	**35**

SERVICE NEW BRUNSWICK

	2004/2005
Administration	1
Complaint Regarding Staff	1
Employment	2
Permits/Licenses	3
Property Assessment	8
Property Assessment-Appeal Procedures	5
Others	10
Total	**30**

TRAINING AND EMPLOYMENT DEVELOPMENT

	2004/2005
Community College-Admission Process	1
Community College-Programs	1
Community College-Others	3
Employment	8
Employment Programs	2
Grants-Loans	3
Licenses-certificates	1
Others	11
Total	**30**

NB HUMAN RIGHTS COMMISSION

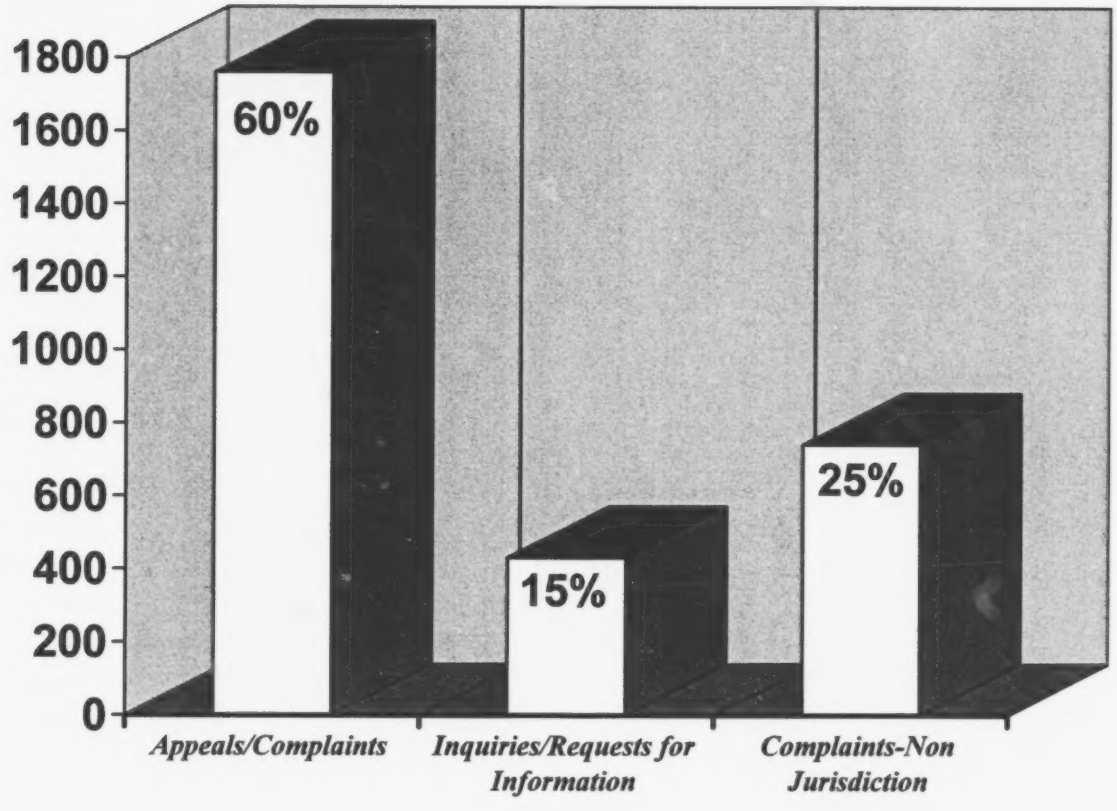
	2004/2005
Administration	3
Complaints Regarding Staff	4
Investigation Procedures	7
Others	11
Total	**25**

OFFICE OF HUMAN RESOURCES

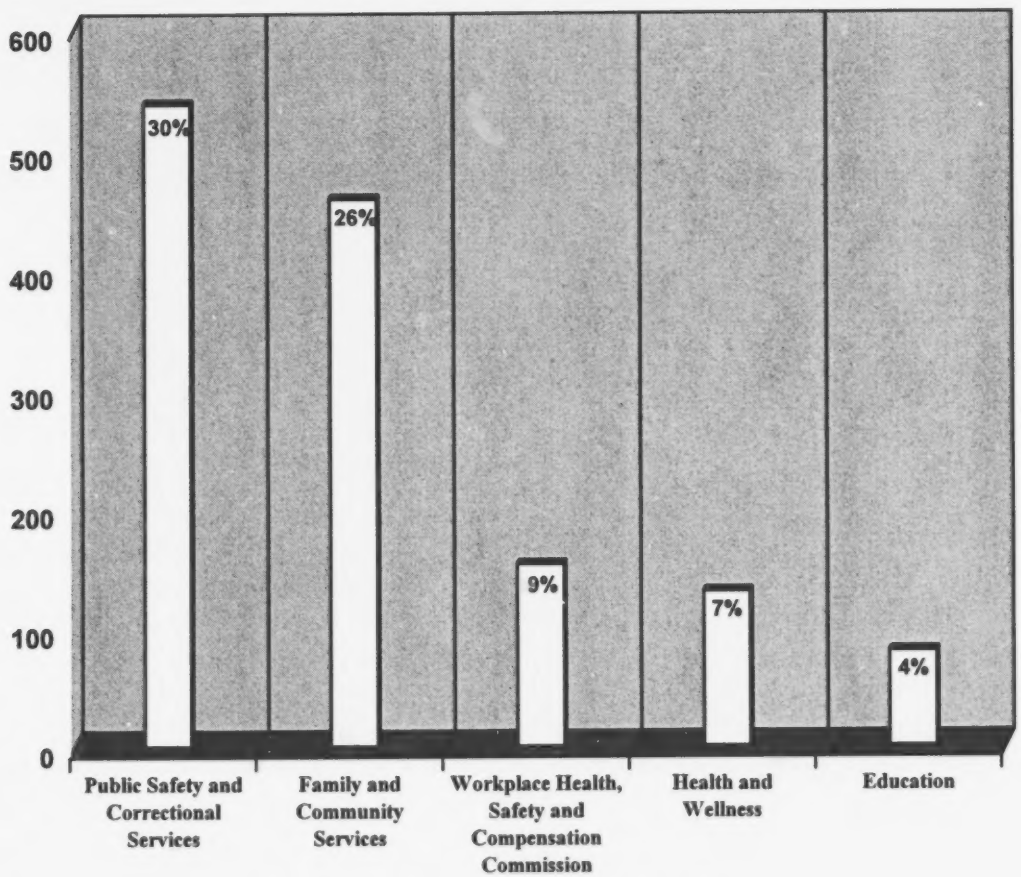
	2004/2005
Benefits-Long Term Disability	2
Equal Employment Opportunity	3
Job Classification	2
Labour Relations	1
Pensions	7
Programs	1
Others	3
Total	**19**

CHARTS

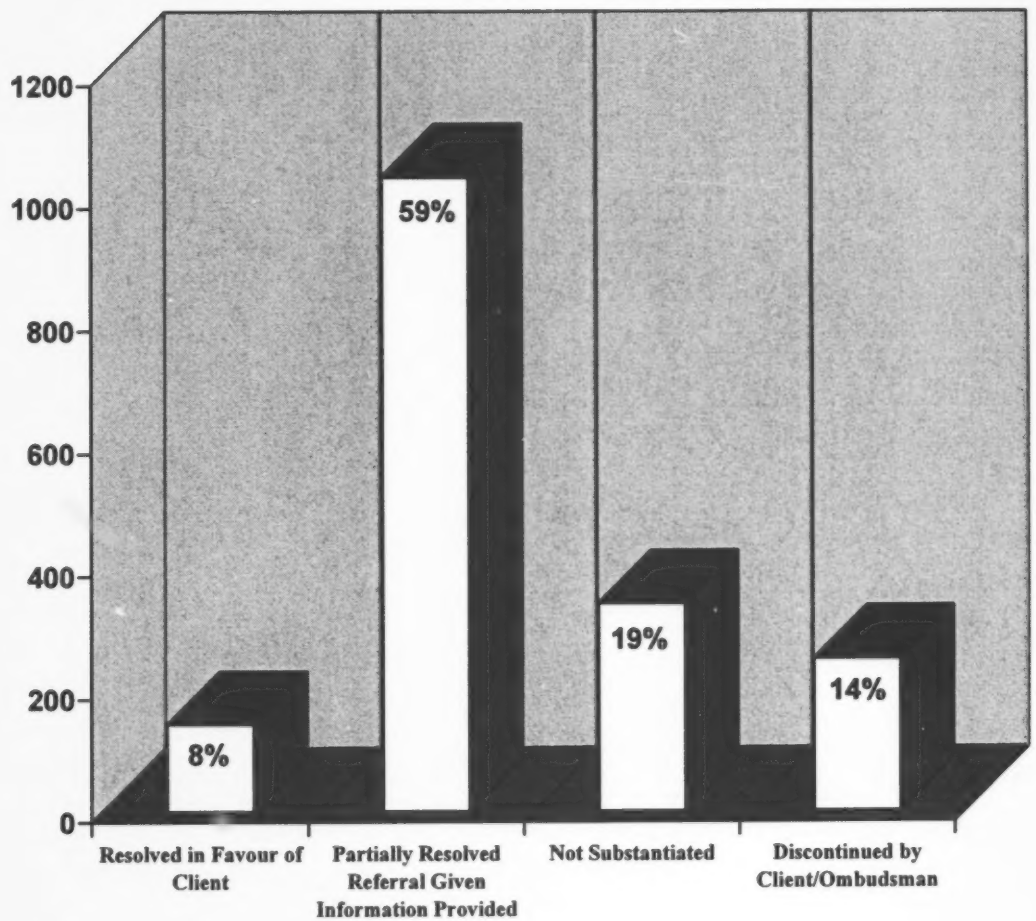
COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION RECEIVED IN 2004/2005



FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS



OUTCOME OF COMPLAINTS



POPULATION AND COMPLAINTS BY COUNTY

County	Population	Percentage of Population	Percentage of Complaints
Albert	26 749	3.7	1.5 (0.7)
Carleton	27 184	3.7	3.6 (2.4)
Charlotte	27 366	3.8	2.2 (1.6)
Gloucester	82 929	11.4	17.0 (13.3)
Kent	31 383	4.3	3.0 (2.6)
Kings	64 208	8.8	2.1 (2.2)
Madawaska	35 611	4.9	7.4 (13.1)
Northumberland	50 817	7.0	5.6 (4.7)
Queens	11 862	1.6	0.3 (1.0)
Restigouche	36 134	5.0	4.6 (5.7)
Saint John	76 407	10.5	8.6 (13.3)
Sunbury	25 776	3.5	2.3 (2.0)
Victoria	21 172	2.9	3.7 (3.7)
Westmorland	124 688	17.1	16.5 (13.5)
York	87 212	12.0	14.1 (14.4)
	729 498	**100**	**92.5 (94.2)***

Notes: Population from 2001 Census
Does not include complaints from correctional institutions (2003/2004 % in brackets)
**Out of Province or unknown origin– 7.5% (5.7%)*

RAPPORT ANNUEL

2004/2005

Ombudsman

NEW BRUNSWICK
NOUVEAU-BRUNSWICK

RAPPORT ANNUEL

2004/2005

Ombudsman

NEW BRUNSWICK
NOUVEAU-BRUNSWICK

Rapport annuel 2004/2005

Publié par :
Bureau de l'Ombudsman
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Janvier 2006

ISBN 1-55396-648-1

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 23 janvier 2006

L'honorable Bev Harrison
Président
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente – huitième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la ***Loi sur l'ombudsman*** et l'article 36 de la ***Loi sur la Fonction publique***, pour la période allant du 1er avril 2004 au 31 mars 2005.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,

Bernard Richard

Ombudsman

POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN

Écrivez au : Bureau de l'ombudsman
767, rue Brunswick
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Téléphone : (506) 453-2789
1(888) 465-1100 (sans frais)

Télécopieur : (506) 453-5599

Courriel : nbombud@gnb.ca

En personne : Pour prendre rendez-vous
Téléphone : (506) 453-2789
(sans frais) 1 (888) 465-1100

Site web : www.gnb.ca mot-clé : Ombudsman

ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau de l'ombudsman s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick

Contenu

	Page
Énoncé de mission	3
Mot de l'Ombudsman	5
Responsabilités législatives	8
Objectifs	9
Traitement des plaintes - organigramme	10
L'Ombudsman	11
Indicateurs de rendement	12
Informations financières	14
Bureau de l'Ombudsman – employés	15
Loi sur l'Ombudsman	16
Établissements correctionnels	20
Enquête de sa propre initiative	22
Loi sur le droit à l'information	31
Loi sur la fonction publique	36
Loi sur la protection des renseignements personnels	45
Sommaire des Statistiques 2004/2005	54
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	56
Genres de plaintes par ministère	57
Tableaux	68

MOT DE L'OMBUDSMAN

L'année 2004-2005 s'est révélée un défi tant pour moi que pour le personnel du Bureau de l'ombudsman. S'il en a été ainsi, c'est en raison d'une augmentation de 49 % du nombre total de plaintes (de 1973 à 2933), dont une hausse dramatique de 88 % des plaintes relevant de notre compétence et devant faire l'objet d'une enquête (de 936 à 1 761). Je suis très fier du fait que, en dépit de ce bond dramatique, 86 % de ces plaintes aient été traitées dans un délai de 30 jours comparativement à 67 % deux ans plus tôt.

De nombreuses raisons expliquent que nous ayons réussi à améliorer notre effectivité, malgré le surcroît de travail. Elles sont dignes de mention :

- des membres du personnel capables et informés qui sont disposés à déployer les efforts nécessaires;
- des stagiaires en droit, des étudiants et des aides temporaires enthousiastes qui se sont adaptés rapidement aux exigences du lieu de travail;
- l'excellente collaboration de nombreux ministères, notamment du ministère de la Sécurité publique.

<u>En quête d'un service public de qualité : questions systémiques</u>

Comme cela a été le cas en 2003-2004, le présent rapport comporte l'examen de certaines questions systémiques qui ont semblé mériter notre attention par suite de plusieurs plaintes individuelles ou d'une forte préoccupation du public. Voici les sujets qui ont retenu notre attention en 2004-2005 :

1) les droits des grands-parents dans les litiges portant sur les visites;
2) les droits des employés occasionnels du gouvernement provincial;
3) la revue des préoccupations se rattachant à ***Loi sur le droit à l'information***;
4) les lignes directrices sur l'utilisation de la surveillance vidéo.

Chacune de ces questions est associée à un volet distinct de mon mandat : premièrement, à titre d'ombudsman provincial ayant une compétence générale; deuxièmement à mes responsabilités aux termes de la ***Loi sur la Fonction publique***;

troisièmement, en ma qualité de « commissaire à l'information » aux termes de cette loi; et finalement, à titre d'agent du traitement des plaintes en vertu de notre législation relative à la protection de la vie privée.

J'espère que le gouvernement prendra nos recommandations au sérieux. Cependant, compte tenu de l'expérience de l'année dernière, je ne suis pas optimiste. Nous avons pratiquement dû plaider auprès des ministères pour obtenir d'eux des réponses aux recommandations de l'année dernière. Lorsque certains nous ont finalement envoyé des commentaires, ceux-ci étaient, le moins qu'on puisse dire, décevants ou, pour dire les choses avec modération, pour la forme. La seule exception serait le ministère de la Santé et du Mieux-être qui s'est montré sincèrement intéressé à améliorer le programme de méthadone qui laisse tant de Néo-Brunswickois sans soutien ni accès raisonnable au traitement.

Dans le cas de nos recommandations au sujet de la ***Loi sur le droit à l'information*** et de notre tentative en vue d'obtenir des renseignements pertinents du ministère des Services familiaux et communautaires lorsque nous avons fait enquête sur les plaintes à son sujet, personne ne s'est donné la peine de répondre.

Néanmoins, j'entends continuer d'offrir des options pour régler les questions qui reviennent sans cesse, et dans certains cas, des inégalités frappantes dans certains services publics. La loi qui régit mon travail précise clairement que je peux seulement recommander et que les autres doivent trancher. J'accepte qu'il s'agisse là des conditions en vertu desquelles je doive exécuter mes fonctions.

Choisir une démarche pragmatique

Je me sens très privilégié d'occuper le poste d'ombudsman. Il s'agit d'une occasion unique de jeter un regard sur les activités courantes du gouvernement, en plus d'examiner de près ses succès et ses échecs. Nous aidons les citoyens ordinaires à régler les problèmes qui leur semblaient insurmontables. C'est un service gratuit, facilement accessible à tous. Et bien que nous soyons parfois dépassés par le volume même de travail, parce que nous sommes un dernier recours, les petites victoires ont plus de sens qu'elles en auraient habituellement. Elles servent à confirmer qu'il n'y a aucune raison pour que la démocratie et les institutions soient si intimidantes et que parfois il est possible de corriger des préjudices.

Il est arrivé dans certaines circonstances, lorsque, par exemple, on a repoussé la nomination d'un défenseur des enfants et de la jeunesse, mesure absurde et embarrassante d'ailleurs, où je me suis demandé si nos efforts en valaient la peine.

Après tout, dans ce cas, le projet de loi a été présenté le 21 avril 2004, adopté à l'unanimité et sanctionné le 30 juin 2004. Le financement a été approuvé dans le cadre du budget de 2005-2006 déposé à l'Assemblée législative le 30 mars 2005. Pourtant, près d'une année complète plus tard, en dépit de situations désespérées qu'il fallait régler, personne n'a été nommé. D'avoir été témoins des jeux mesquins et des dilutions tactiques, tout en nous occupant de cas réels et déchirants réclamant un tel défenseur, voilà de quoi qui pourrait plonger n'importe qui dans le désespoir. Et il m'est arrivé de partager la frustration avec les parents et d'autres citoyens concernés. Nos enfants méritent mieux que cela.

Malgré ces moments de découragement, nous avons continué de nous concentrer sur la tâche à accomplir. Aider les gens. Rechercher des solutions ou tout simplement prendre le temps de comprendre et d'expliquer. À cet égard, j'espère que nous avons réussi. Le document actuel nous permettra de décrire ce que nous faisons et de nous allier l'appui d'autrui dans nos tentatives en vue de faire du Nouveau-Brunswick un meilleur endroit.

Bernard Richard
Ombudsman

RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a la compétence législative la plus étendue de tous les bureaux provinciaux de l'ombudsman au Canada.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de cinq lois.

1. ***Loi sur l'Ombudsman***
2. ***Loi sur la Fonction publique***
3. ***Loi sur le droit à l'information***
4. ***Loi sur les archives***
5. ***Loi sur la protection des renseignements personnels***

Comme le montre l'information ci-dessus, le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a non seulement les responsabilités traditionnelles que lui confère la ***Loi sur l'Ombudsman*** mais également celles qui lui sont attribuées en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, la ***Loi sur le droit à l'information***, la ***Loi sur les archives*** et la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

OBJECTIFS

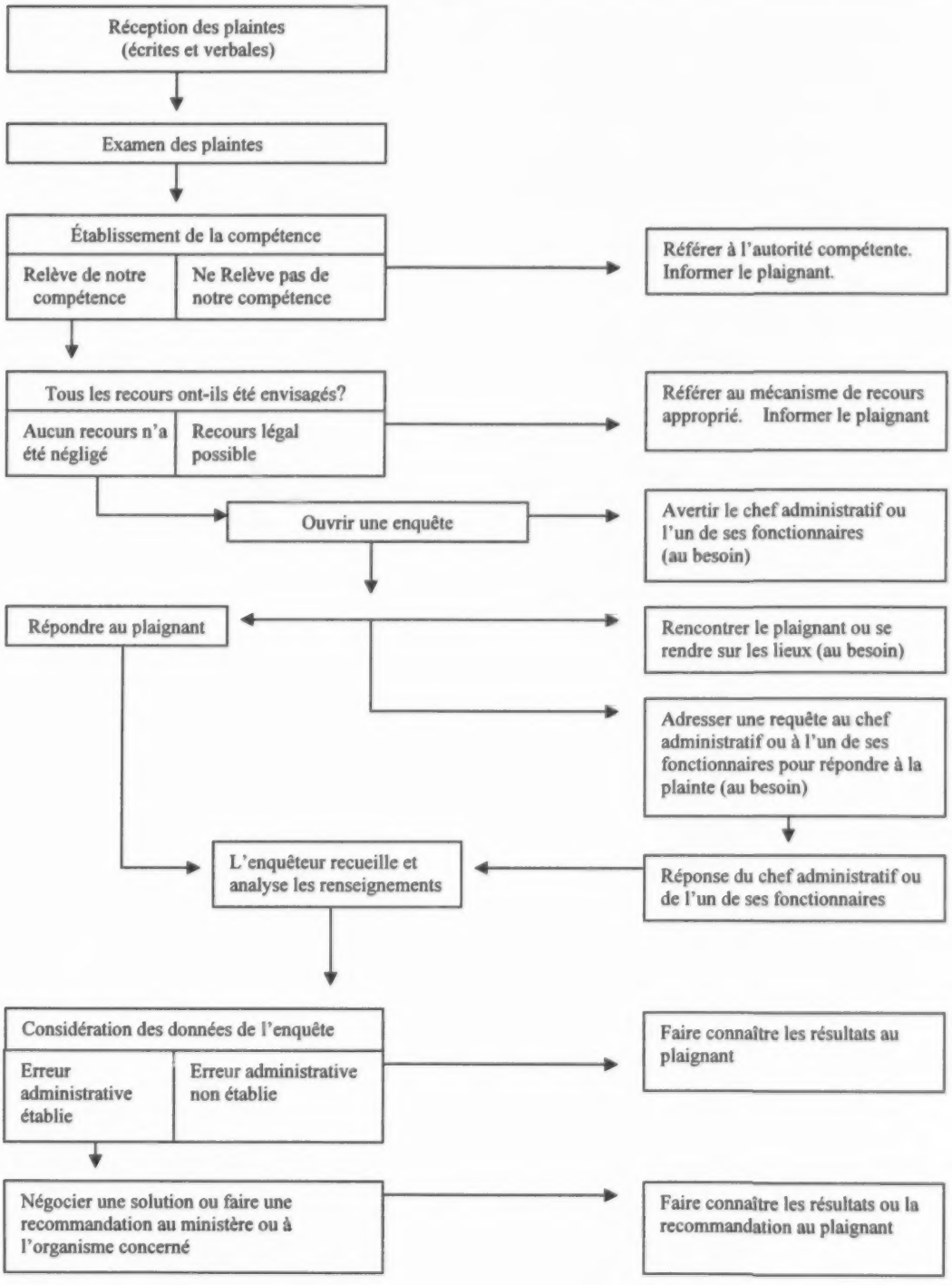
Le Bureau de l'ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants:

Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.

Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES



L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'approbation de tous les partis politiques de l'Assemblée législative est recherchée avant la nomination d'un Ombudsman.

La ***Loi sur l'ombudsman*** lui confère le pouvoir d'enquête relativement aux plaintes de nature administrative. Conformément à la ***Loi***, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont donc confidentiels.

L'ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'ombudsman***.

L'ombudsman et son personnel n'ont pas le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les affaires de nature criminelle
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'ombudsman mesure son rendement, pour ce qui est de la prestation de divers services établis par la loi, par le biais des indicateurs énoncés ci-dessous.

Appui à la mission centrale

Indicateur – Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a pour mission centrale de s'assurer que tous les citoyens du Nouveau-Brunswick sont traités de façon équitable, du point de vue administratif, par le gouvernement et ses organismes. En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman****, il s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.*

Résultat – Notre mission centrale est communiquée par le biais de diverses activités publiques et d'éducation des employés du gouvernement et par le biais de déclarations à titre de conférencier prononcées par l'ombudsman et son personnel, et est renforcée dans les pages Web du bureau et dans notre rapport annuel.

Prestation efficace et efficiente de services

Indicateur – Le Bureau de l'ombudsman a réalisé des gains depuis janvier 2004 dans le cadre de ses efforts afin de mieux exécuter le mandat que lui confère la loi. Ces gains comprennent l'établissement d'un numéro de téléphone sans frais 1 888 qui permet aux clients de l'extérieur de la grande région de Fredericton de communiquer avec le bureau; l'amélioration de sa page Web; la réalisation d'améliorations administratives et techniques; la tenue de rencontres régulières avec divers ministères et organismes du gouvernement dans le but d'élaborer des améliorations dans la façon qu'ils exécutent leurs mandats respectifs conformément à la loi, de même que l'élaboration et le lancement d'une affiche informative pour les centres correctionnels provinciaux.

Résultat - Le pourcentage de dossiers de plainte fermés au cours des 30 jours civils suivant la date à laquelle la plainte a été reçue est passé de 67 %

en 2002-2003 à 86 % en 2004-2005 et ce, malgré une augmentation marquée du nombre de plaintes reçues, comme le souligne le présent rapport.

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau ci-dessous présente les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 2004-2005. À titre comparatif, il comprend aussi le budget approuvé pour 2005-2006.

Les frais de personnel représentent environ 88 p. 100 du budget.

Les chiffres ci-dessous indiquent que les dépenses réelles du Bureau de l'ombudsman étaient inférieures au montant prévu au budget pour l'année. L'écart était attribuable aux économies dans le volet de la masse salariale étant donné que trois membres du personnel étaient en congé durant des parties de l'année (même si deux postes ont été occupés temporairement, des économies majeures ont pu être réalisées), ainsi qu'aux économies dans les catégories des services juridiques et de traduction.

	2004/2005	
	Budget	**Dépenses réelles**
Frais de personnel	565.0	521.3
Autres services	104.0	60.4
Fournitures et approvisionnements	12.0	6.2
Biens et matériel	12.0	15.1
Contributions à recevoir & dons	0	1.1
	693.0	604.1

Nota **:** Affectations budgétaires et dépenses réelles (en milliers de dollars)

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Agente
Dickison, Julie	Secrétaire administrative
Fraser, Amy	Adjointe administrative
Gilliland, Steve	Directeur
*Lévesque, Marie-Josée	Enquêteuse
*Murray, Jennifer	Enquêteuse/Agente juridique
Pitre, Claire	Conseillère juridique
Richard, Bernard	Ombudsman
Savoie, Robert	Enquêteur

* Temps partiel

LOI SUR L'OMBUDSMAN

LOI SUR L'OMBUDSMAN

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'ombudsman a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Le Bureau de l'ombudsman a la compétence pour faire enquête sur les plaintes de nature administrative portées contre les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, y compris les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la ***Loi*** établit que l'ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR L'OMBUDSMAN*

Accès

Le Bureau de l'ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial que définit la ***Loi sur l'ombudsman***.

Selon la nature de la plainte, le Bureau peut parfois en arriver à un règlement par voie informelle. Après avoir reçu les détails de la plainte du client, le Bureau communique avec le ministère ou l'organisme en cause pour obtenir plus de renseignements au sujet des circonstances ayant donné lieu à la plainte. Parfois, la plainte est réglée de cette manière. Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible d'en arriver à un règlement rapide et qu'une plainte est du ressort de la ***Loi sur l'ombudsman***, on mène une enquête approfondie et impartiale.

Enquêtes

Conformément à la ***Loi sur l'ombudsman***, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et impartiales sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'ombudsman cherchera à en arriver à un règlement où, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement à la page 10 du rapport montre la façon habituelle dont le Bureau de l'ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'ombudsman.

STATISTIQUES 2004/2005

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,933 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2004/2005. De ce nombre, 1,761 relevaient de la compétence du Bureau; 431 étaient des questions et des demandes de renseignements et 741 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 137 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la ***Loi sur l'ombudsman***, que sur les plaintes « ***portant sur les questions d'ordre administratif*** » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2004/2005 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que six plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur une agression. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la ***Loi sur l'ombudsman***, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles.

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais.

Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci puisse se faire entendre également.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

Durant la période visée par ce rapport, le personnel du Bureau de l'ombudsman s'est présenté, à neuf occasions, à des établissements correctionnels provinciaux pour faire enquête sur des plaintes déposées par des détenus. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

STATISTIQUES 2004/2005

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 483 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le bureau a reçu aussi des demandes d'information et des plaintes de détenus qui ne relevaient pas de sa compétence pour faire enquête.

ENQUÊTE DE SA PROPRE INITIATIVE

Une once de prévention ...

L'article 12 de la ***Loi sur l'ombudsman*** prévoit que l'ombudsman peut « de sa propre initiative » enquêter sur une « matière administrative ». Même si elles sont rarement utilisées au Nouveau-Brunswick, les enquêtes menées « de sa propre initiative » ont été des outils utiles pour les ombudsmans dans les autres instances pour considérer des problèmes systémiques dans le but de prévenir la récidive de plaintes ou de tout simplement améliorer la politique gouvernementale.

Dans son arrêt-clé de 1984, *British Columbia Development Corp. c. British Columbia (ombudsman)*, la Cour suprême du Canada a défini l'expression « une question d'administration » comme « englobe tout ce que les organismes gouvernementaux font pour mettre en oeuvre les politiques du gouvernement. À mon avis, seules les activités de l'assemblée législative et des tribunaux échappent à l'examen de l'ombudsman » [p. 474]. Cette interprétation large permet au Bureau d'examiner des questions importantes pour les gens du Nouveau-Brunswick et de formuler des recommandations qui peuvent, nous l'espérons, améliorer leur vie.

Il ne serait pas exagéré d'affirmer que le Bureau a été appelé à examiner un grand nombre de questions. Même s'il n'est pas possible d'enquêter sur toutes les questions soumises à notre attention, j'ai décidé de demander au personnel, dans ces quelques dossiers percutants pour de nombreux citoyens, de ne pas s'arrêter seulement aux questions des plaignants, mais, plutôt de gérer les plaintes individuelles en creusant plus loin les approches et les problèmes systémique qui les sous-tendent.

LES DROITS DES GRANDS-PARENTS

En raison d'un nombre significatif de plaintes qu'a reçues notre bureau concernant des grands-parents qui se voient refuser le droit de visiter leurs petits-enfants, l'ombudsman a choisi d'exercer les pouvoirs que lui confère le paragraphe 12(1) de la ***Loi sur l'Ombudsman***, à savoir d'enquêter, de sa propre initiative, sur la question du droit de visite ou de garde à l'égard des enfants ainsi que sur l'incidence de celui-ci sur la relation grand-parent–petit-enfant. Les plaintes entendues portent souvent sur les mêmes sujets. Cependant, la plus grande préoccupation a trait au fait que les enfants servent de pions dans les disputes familiales. Le refus du droit de visite, selon l'expérience des plaignants, relève beaucoup trop souvent de différends personnels entre adultes et est rarement dans l'intérêt supérieur de l'enfant.

Contexte

Au cours des vingt dernières années, la structure sociale de la famille a subi des changements importants. Par exemple, le taux de divorce a grimpé en flèche. En effet, au Canada, près de 40 % des mariages se terminent par un divorce. Les familles nucléaires existent sous des formes diverses et compliquées, ce qui entraîne la réception au Bureau de l'ombudsman d'un grand nombre de plaintes concernant des grands-parents à qui on interdit le droit de visiter leurs petits-enfants.

La majorité des grands-parents veulent jouer et jouent effectivement un rôle très important et positif dans la vie de leurs petits-enfants. Malheureusement, dans de rares cas, ils peuvent avoir, comme les parents mêmes, une influence négative et stressante sur leur progéniture. Des chercheurs canadiens ont signalé que les grands-parents peuvent avoir une influence positive sur leurs petits-enfants en procurant à ces derniers le réconfort nécessaire en temps de crise, un amour inconditionnel, du plaisir et des divertissements ainsi qu'en leur transmettant des valeurs personnelles et morales, en jouant un rôle de leaders et en leur fournissant des conseils. Par contre, du côté négatif, certains grands-parents peuvent avoir l'effet contraire parce qu'ils sont préoccupés par leurs propres besoins, ils se servent des petits-enfants pour garder une emprise sur leurs propres enfants et ils sont trop mêlés à la vie de ces derniers et ils nuisent à la relation parent-enfant en rivalisant avec eux

pour obtenir l'affection des enfants, en rabaissant les parents ou en sabotant les efforts que font ces derniers pour discipliner leurs enfants.

Les recherches sur les relations grand-parent–petit-enfant révèlent que celles-ci sont très individualisées. Même si les relations empreintes d'amour et de confiance entre les grands-parents et les petits-enfants sont souhaitables et qu'on devrait les favoriser, il est malheureusement erroné de supposer que toutes les relations grand-parent–petit-enfant profitent nécessairement aux enfants. Comme les rôles que peuvent jouer les grands-parents sont variés et compte tenu des effets négatifs qui peuvent découler d'une relation avec l'enfant, dans les cas où des différends surviennent entre les parents et les grands-parents, les demandes de droit de visite de la sorte devraient faire l'objet d'un examen particulier. Par conséquent, il importe que la loi évite les préjugés inhérents qui pourraient compromettre l'intérêt supérieur d'un enfant. Dans la mesure où la loi favorise, par voie de présomption, la tendance naturelle voulant que les parents agissent d'abord et avant tout dans l'intérêt supérieur de leur enfant, des présomptions semblables devraient être apportées à l'égard des grands-parents et la loi ne devrait pas limiter ou entraver la quête de la vérité dans les affaires concernant le bien-être d'un enfant en plaçant des présomptions artificielles ou un fardeau de la preuve trop élevé sur les grands-parents.

Au Canada, toutes les directions concernées des gouvernements provinciaux et fédéral ont réalisé des études sur le droit de visite des grands-parents dans le but d'améliorer la législation et l'appareil judiciaire responsable d'accorder le droit de visite auprès des enfants. Évidemment, il n'y a pas de solutions faciles. Pourtant, des analyses récentes ont donné lieu à des revendications répétées visant des réformes législatives susceptibles de renforcer et de mettre en évidence l'importance de protéger les bons rapports entre les grands-parents et les petits-enfants quand les rôles au sein de la famille nucléaire sont perturbés.

En 1997, après le rejet d'un projet de loi d'initiative parlementaire visant à donner aux grands-parents une meilleure qualité pour agir dans les affaires de garde et de droit de visite présentées en vertu de la ***Loi sur le divorce***, un comité mixte du Sénat et de la Chambre des communes a vu le jour dans le but de traiter de telles questions. Après avoir tenu des audiences spéciales d'un bout à l'autre du Canada, le Comité mixte spécial sur la garde et le droit de visite des enfants a rendu public son rapport, *Pour l'amour des enfants*.[1] Le gouvernement a présenté sa réaction à ce document en mai 1999.

[1] **Sénat et Chambre des communes,** *Pour l'amour des enfants : Rapport du Comité mixte spécial sur la garde et le droit de visite des enfants,* **1998, ISBN: 0-660-17692-0, 314 p.**
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/36/1/SJCA/Studies/Reports/sjcarp02/12-ch1-f.htm

Plus tard, un groupe de travail fédéral-provincial-territorial a entrepris une autre vaste série de consultations auprès de la population de l'ensemble du pays. Son rapport final, intitulé *L'intérêt de l'enfant d'abord,* a été publié en novembre 2002[2]. Le consensus canadien qui ressort de ces études confirme qu'il arrive trop souvent qu'on ne tienne pas compte des relations grand-parent–petit-enfant au moment de déterminer l'intérêt supérieur de l'enfant et que des réformes législatives s'imposent afin de permettre aux tribunaux de remédier à cette situation, au besoin, et d'éviter les litiges inutiles à cet égard.

Les dispositions législatives actuelles et la jurisprudence

Les dispositions législatives

La difficulté à lancer des initiatives de réforme dans le domaine du droit de la famille est attribuable, en partie, au fait que celui-ci est de compétence divisée au Canada. En effet, la ***Loi constitutionnelle de 1867*** donne aux provinces, en général, le contrôle législatif concernant « la propriété et les droits civils dans la province » et, précisément, « la célébration du mariage »; cependant, elle donne aussi au gouvernement fédéral autorité législative en ce qui a trait aux questions touchant « le mariage et le divorce ». Les historiens font remarquer que cette disposition vise à assurer la reconnaissance universelle des mariages et des divorces dans tout le Dominion[3]. Or, les tribunaux ont conclu que la compétence des provinces touchant « la propriété et les droits civils » constitue le chef de compétence le plus vaste. En effet, ce pouvoir comprend le droit des biens et le droit des obligations ainsi que les questions relatives aux biens immobiliers matrimoniaux, aux successions, aux pensions alimentaires du conjoint et des enfants, à l'adoption, à la tutelle, à la garde, à la filiation et au nom. Par conséquent, le divorce relève du pouvoir législatif fédéral tandis que les gouvernements provinciaux sont chargés d'adopter des lois en matière de droit de la famille relativement à la séparation des couples non mariés, à la garde dans les cas où le divorce n'est pas en cause et à la protection de l'enfant. Quatre provinces, soit le Québec, la Colombie-Britannique, l'Alberta et le Nouveau-Brunswick, ainsi que le Yukon prévoient la possibilité pour des personnes autres que des parents de présenter une demande de droit de visite, sans toutefois mentionner explicitement les grands-parents. Or, la ***Loi sur le divorce*** permet la

[2] Justice Canada, *L'intérêt de l'enfant d'abord : Droits de garde et de visite et pensions alimentaires : consultations fédérales-provinciales-territoriales,* 2001, ISBN: 0-662-30565-5, 71 p. http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/J2-179-2001F.pdf

[3] Peter Hogg, *Constitutional Law of Canada*, 3e éd., Carswell, 1992, p. 646. Hogg signale que les rédacteurs s'opposaient aussi au divorce et étaient d'avis qu'un régime fédéral serait plus strict que les régimes provinciaux.

présentation d'une demande de garde ou de droit de visite par toute autre personne moyennant l'obtention de l'autorisation du tribunal.

C'est au Québec que les grands-parents jouissent des droits les plus forts. En effet, l'article 611 du ***Code civil du Québec*** stipule ce qui suit :

> Les père et mère ne peuvent sans motifs graves faire obstacle aux relations personnelles de l'enfant avec ses grands-parents. À défaut d'accord entre les parties, les modalités de ces relations sont réglées par le tribunal[4]. (Il incombe aux parents de prouver que les grands-parents ne devraient pas avoir de droit de visite.)

Au Nouveau-Brunswick, la ***Loi sur les services à la famille*** précise que les décisions relatives aux demandes de droit de visite doivent être fondées sur l'intérêt supérieur de l'enfant. Selon la définition figurant à l'article 1 de cette loi, l'intérêt supérieur de l'enfant tient compte, entre autres, « de l'amour, de l'affection et des liens qui existent entre l'enfant et …, le cas échéant, chaque grand-parent de l'enfant. » L'article 1 de cette loi inclut également les grands-parents tout comme les parents dans la définition de proche famille.

La jurisprudence

Les affaires impliquant des familles intactes, notamment ***Chapman c. Chapman*** (N.-B.), ***Rice c. Rice*** (N.-B.) et ***Morecraft c. Morecraft*** (N.-B.), se concluent souvent par le refus du droit de visite. Les juges hésitent presque toujours à intervenir dans les affaires de familles intactes. Les tribunaux trouvent, en général, que le soin de décider de la fréquence et de la nature des visites par les grands-parents devrait être laissé aux parents, qui, selon les tribunaux, prendront cette décision en fonction de l'intérêt supérieur des enfants. Sinon, cette approche pourrait se fonder sur le respect de la vie privée et l'inviolabilité du foyer parental. Bien qu'une réconciliation entre le parent et le grand-parent puisse être dans l'intérêt supérieur de l'enfant, il est de l'intérêt public que l'État n'intervienne que dans les cas les plus flagrants, où l'intérêt supérieur de l'enfant l'exige, en donnant gain de cause, dans la majorité des cas, à la partie ayant l'autorité parentale. Dans les affaires où l'un des parents a quitté le foyer ou est décédé, la demande des grands-parents d'avoir droit de visite pourrait être accordée si on peut prouver qu'il existe une bonne relation et qu'une telle décision est dans l'intérêt supérieur de l'enfant. Cependant, si on montre qu'il y a de l'hostilité entre les grands-parents et l'un ou l'autre des parents ou les deux, le droit de visite est

[4] Code Civil du Québec, L.Q. 1991 c. 64, article G11. Les tribunaux et commentateurs ont aussi établi qu'en droit québecois et incombe aux parents de prouver que les grands-parents ne devraient pas avoir de droit de visite.

habituellement refusé, comme ce fut le cas dans l'affaire ***Cormier c. Cormier*** (N.-B.).

Grands-parents ayant tenu lieu de parents gardiens

Lorsque les grands-parents ont tenu lieu de parents gardiens auprès d'un enfant (ce qu'on appelle agir *in loco parentis*) pendant une période prolongée, ils peuvent soutenir avec succès, comme dans ***Deshane c. Perry*** (Cour de district de l'Ontario), par exemple, qu'ils ont servi de « parents psychologiques » à l'enfant et que la perturbation de cette relation aurait des effets psychologiques néfastes sur ce dernier.

Dans ***Gallant c. Jackson*** (Ontario), le tribunal a adopté ce point de vue dans le cas de grands-parents paternels qui n'avaient pas la garde de leurs petits-enfants, mais qui s'en occupaient régulièrement le jour pendant que les parents étaient au travail. Dans ce contexte, le tribunal a accordé des visites régulières. La plupart des décisions rendues aux États-Unis et au Canada permettent le droit de visite aux grands-parents qui agissent *in loco parentis.*

Le critère de l'intérêt supérieur de l'enfant

Le critère de l'intérêt supérieur de l'enfant régit les litiges portant sur la garde et le droit de visite au Canada, tant à l'échelle fédérale que provinciale. Au Canada, les tribunaux ont également jugé que les parents exercent des droits considérables sur la vie de leurs enfants, exception faite des cas de mauvais traitements ou de négligence. Il faut accorder beaucoup d'importance aux volontés des parents qui ont la garde de l'enfant et s'assurer de ne pas entraver indûment le droit inhérent des parents de déterminer la façon d'élever leur enfant. En outre, des traités internationaux auxquels le Canada est partie protègent aussi ces droits qu'ont les parents[5].

Problèmes

Bon nombre des affaires concernant le droit de visite des grands-parents impliquent de l'amertume et de l'hostilité entre les grands-parents et les parents, d'où la nécessité de porter l'affaire en justice. Le fait de porter un litige devant les tribunaux

[5] L'article 13 du *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels* stipule, en partie, ce qui suit : Les États parties au présent Pacte s'engagent à respecter la liberté des parents… de faire assurer l'éducation religieuse et morale de leurs enfants, conformément à leurs propres convictions. De même, l'article 5 de la *Convention relative aux droits de l'enfant* exige que « Les États parties respectent la responsabilité, le droit et le devoir qu'ont les parents ou, le cas échéant, les membres de la famille élargie ou de la communauté, comme prévu par la coutume locale, les tuteurs ou autres personnes légalement responsables de l'enfant, de donner à celui-ci, d'une manière qui corresponde au développement de ses capacités, l'orientation et les conseils appropriés à l'exercice des droits que lui reconnaît la présente Convention ».

entraîne plusieurs difficultés. Dans bien des cas, les coûts constituent un obstacle de taille et empêchent les grands-parents d'accéder à l'appareil judiciaire. De plus, il est difficile de mettre en application des droits de visite quand les parents ne vivent pas dans la même province, ni dans la même province que les grands-parents. En outre, les grands-parents pourraient de nouveau avoir à se tourner vers le tribunal pour que leurs droits soient exécutés, ce qui entraîne d'autres coûts.

Les parties impliquées dans des conflits ayant trait à la garde et au droit de visite privilégient de plus en plus la médiation comme mécanisme de résolution des différends. Cependant, les grands-parents ont des entraves particulières à surmonter pour accéder aux services de médiation dans la province en vue de présenter leur demande. Ainsi, dans bien des cas, les demandes de parents imposées au système, la disponibilité limitée des médiateurs et le refus des parents de consentir à la médiation concernant ce type de demande incitent des grands-parents à abandonner leur requête, à contrecœur, ou, plus rarement, à se lancer dans une poursuite acrimonieuse en justice afin de régler l'affaire.

Au Nouveau-Brunswick, comme dans toutes les provinces sauf le Québec, le fardeau de la preuve incombe au grand-parent. C'est à ce dernier de démontrer qu'une relation existe entre lui et son petit-enfant. Bien que, à un moment donné, la ***Loi sur les services à la famille*** du Nouveau-Brunswick ait pu sembler progressive du fait qu'elle permettait à toute personne de présenter au tribunal une demande de droit de visite[6] et qu'elle mentionnait les grands-parents dans la définition fournie de « l'intérêt supérieur de l'enfant », ces mesures s'avèrent insuffisantes pour permettre le traitement efficace et indiqué des demandes de droit de visite présentées par des grands-parents. Le fait d'imposer au grand-parent le fardeau de prouver qu'il entretient déjà une relation avec l'enfant a abouti au refus de droit de visite pour bon nombre de grands-parents. En outre, empêcher un grand-parent de voir son petit-enfant, à moins qu'il y ait de bonne raison de le faire, est, dans bien des cas, contraire à l'intérêt supérieur de l'enfant.

Parmi les obstacles que pose la ***Loi sur le divorce*** citons aussi le fait que, en vertu de celle-ci, les grands-parents doivent obtenir l'autorisation du tribunal simplement pour présenter une demande de droit de visite.

[6] *Loi sur les services à la famille*, c. F-2.2 LRNB, 1973, par. 129(3).

Recommandations

Comme il a été mentionné précédemment, on s'entend généralement pour dire au Canada, y compris chez les experts en la matière, que des solutions législatives s'imposent pour régler les problèmes susmentionnés. Idéalement, toutes les provinces agiraient de concert avec le gouvernement fédéral dans ce domaine afin d'harmoniser les lois canadiennes visant les questions d'une telle importance. Malheureusement, le processus fédéral de réforme législative axée sur la coopération est péniblement lent. Le Nouveau-Brunswick a déjà joué un rôle de chef de file à l'appui de l'élaboration de politiques sociales touchant la famille. Cet état de chose est sans doute attribuable au fait que l'électorat de la province a toujours été favorable à un leadership politique qui donne aux valeurs familiales la même place privilégiée dans les lois de la province que celle qu'elles occupent dans le cœur et l'esprit des Néo-Brunswickois mêmes. Cependant, à mon avis, nous ne pouvons plus nous permettre de continuer à reporter les réformes législatives nécessaires pour donner aux grands-parents et aux petits-enfants de la province une certaine paix et une certaine stabilité. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick peut encore une fois servir de chef de file aux compétences canadiennes régies par la common law en suivant l'exemple de notre province sœur et compétence voisine régie par le droit civil et en donnant suite aux recommandations découlant d'études nationales sur la garde et le droit de visite des enfants et les grands-parents réalisées au cours des dix dernières années.

À la lumière des plaintes qu'il a reçues, d'une étude comparative des mesures législatives fédérales et provinciales actuellement en vigueur concernant la garde et le droit de visite des enfants, des travaux de recherche menés à bien par le Comité fédéral-provincial-territorial sur le droit de la famille du ministère de la Justice ainsi que des recommandations formulées par le Comité mixte spécial sur la garde et le droit de visite des enfants, le Bureau de l'ombudsman présente les recommandations suivantes en ce qui a trait aux mesures législatives et aux politiques visant la garde et le droit de visite des enfants :

1) Que les décideurs, y compris les parents et les juges, tiennent compte de l'importance des relations qu'entretient un enfant avec d'autres membres de sa famille immédiate, surtout les grands-parents, au moment de déterminer ce qui est dans l'intérêt supérieur de l'enfant;

2) Que la *Loi sur les services à la famille* du Nouveau-Brunswick soit modifiée de manière à stipuler que maintenir de bonnes relations avec les grands-parents et d'autres membres de la famille élargie, ainsi que favoriser de telles relations, est dans l'intérêt supérieur de l'enfant et que

les relations de la sorte ne devraient pas être perturbées à moins d'une raison valable liée au bien-être de l'enfant.

Que la portée de la loi néo-brunswickoise soit élargie grâce à l'adoption d'une disposition semblable à l'article 611 du *Code civil du Québec* :

Les père et mère ne peuvent sans motifs graves faire obstacle aux relations personnelles de l'enfant avec ses grands-parents. À défaut d'accord entre les parties, les modalités de ces relations sont réglées par le tribunal.

Les dispositions en question devraient également imposer aux parents le fardeau de prouver que les grands-parents ne devraient pas avoir de droit de visite.

3) Que le gouvernement de la province adopte de nouvelles mesures en vue de faciliter l'accès des grands-parents à des services de médiation, dans les cas qui s'y prêtent, afin d'aider les parents et les grands-parents à unir leurs efforts pour trouver un moyen de permettre aux petits-enfants d'entretenir de bons rapports avec leurs grands-parents. La médiation est une solution de rechange aux poursuites en justice qui contribuerait à régler les problèmes liés à de telles poursuites, notamment un coût trop élevé pour bon nombre de grands-parents qui n'ont pas le droit de visiter leurs petits-enfants.

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

Proclamée en 1980, la ***Loi sur le droit à l'information*** vise à permettre aux citoyens d'accéder à des renseignements de nature publique. Depuis son entrée en vigueur, la ***Loi*** a été modifiée à plusieurs reprises, les modifications portant essentiellement sur les catégories d'exceptions selon lesquelles le droit à l'information est suspendu.

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, l'ombudsman doit procéder, dans un délai de 30 jours, à un examen indépendant du refus de divulguer de l'information aux citoyens par les ministères et organismes énumérés dans les règlements d'application de la ***Loi***.

RENVOIS EN VERTU DE LA *LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION*

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information,*** une personne peut adresser au ministre compétent, une demande d'accès à des informations contenues dans un ou plusieurs documents. Lorsque le ministre ne fournit pas l'information demandée ou n'est pas en mesure de le faire, le requérant peut recourir aux services de l'ombudsman ou à un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsque le Bureau est saisi d'une demande d'information, l'ombudsman est tenu, en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, d'examiner l'affaire qui lui a été soumise dans les 30 jours suivants la réception de la demande de recours.

La ***Loi*** autorise l'ombudsman à examiner l'information que le ministre a refusé de communiquer, si celle-ci existe, et cette consultation doit être menée à titre confidentiel.

Pour déterminer si l'information devrait être divulguée, l'ombudsman examine l'information sur les lieux. Selon la nature des informations sollicitées, il peut s'agir d'examiner qu'un document ou qu'un dossier ou une série de documents ou des boîtes de dossiers.

Si l'information que sollicite un client est contenue dans un document, l'ombudsman peut examiner des documents autres que des documents sur papier, puisque au sens de la ***Loi sur le droit à l'information,*** un document comprend « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique, ou autrement.* »

À l'issue de l'enquête, si l'ombudsman détermine que l'information sollicitée n'est pas une exception à l'information pour laquelle le droit à l'information est suspendu en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, il recommande au ministre de la divulguer conformément à la ***Loi.***

Le droit conféré par la ***Loi*** est suspendu pour la communication d'informations figurant dans la liste d'exceptions énumérées à l'article 6 de la ***Loi***.

STATISTIQUES 2004/2005

Durant l'année 2004/2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 77 demandes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***. Ces demandes ont donné lieu à 50 enquêtes menées par le Bureau de l'ombudsman. Il a aussi fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION : IL EST TEMPS DE LA MODERNISER

Dans mon rapport de 2003-2004, j'ai fait mention de plusieurs préoccupations associées à la ***Loi sur le droit à l'information***, surtout en ce qui a trait à l'approche de certaines personnes qui « demandent tout » lorsqu'elles veulent obtenir des documents en vertu de la ***Loi***, de même que de l'approche inutilement étroite et réticente souvent adoptée par le personnel du gouvernement lorsqu'il traite les demandes. J'ai souligné qu'à mon avis la *Loi* n'est pas bien comprise par bien des intervenants ou représentants du gouvernement. J'ai également précisé que la portée de la ***Loi*** devait être élargie. Plus précisément, j'ai recommandé 1) que l'annexe A de la ***Loi sur le droit à l'information*** soit modifiée de façon à inclure les municipalités et les structures municipales et 2) que le Bureau du Conseil exécutif organise un atelier pour les principaux intervenants afin de discuter « du sens et de l'application pratique de la ***Loi sur le droit à l'information*** ».

Bien que j'aie eu des discussions informelles avec des représentants du gouvernement à propos de mon rapport durant l'année qui a suivi sa parution, je n'ai pas reçu de réponse officielle à mes recommandations. Les demandeurs sont toujours frustrés et je comprends que les représentants du gouvernement soient eux aussi frustrés par les exigences de la ***Loi***, notamment les courts délais de réponse et le manque de souplesse pour ce qui est de communiquer avec les demandeurs. Je crois qu'un bon nombre d'intervenants et de fonctionnaires accueilleraient volontiers une ***Loi*** modernisée, qui tiendrait compte des derniers développements en matière de jurisprudence et dont le régime administratif régissant les demandes et le respect de celle-ci serait plus clair et plus souple.

La ***Loi sur le droit à l'information*** du Nouveau-Brunswick n'a pas été modifiée de façon significative depuis son adoption en 1978. D'autres gouvernements canadiens ont amélioré leur législation et son administration au cours des dernières années ou sont en train de le faire. Je crois que le temps est venu pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick d'en faire autant. Je suis encouragé par l'engagement pris par le gouvernement provincial dans le *Discours du trône* visant le dépôt de modifications « en vue de moderniser la ***Loi sur le droit à l'information*** ». Nous devons nous assurer que notre ***Loi*** et son administration tiennent compte des derniers prononcés judiciaires, ainsi que des pratiques optimales d'autres gouvernements.

Or, ce n'est pas seulement le contenu de la législation qui est important; le processus d'élaboration d'une législation est également essentiel à sa légitimité. Un processus ouvert et accessible pour l'étude de notre ***Loi sur le droit à l'information*** aiderait énormément à dissiper les frustrations et le cynisme envers la ***Loi*** et son administration. Il faut tenir compte de plusieurs facteurs et de plusieurs intérêts opposés pour l'élaboration de réformes à une loi qui est si fondamentale à notre démocratie. Bien que nous ne puissions nous soustraire au principe d'un gouvernement ouvert, il est reconnu qu'une certaine mesure de confidentialité est essentielle à la bonne opération du gouvernement. À cet égard, il serait bénéfique de tenir une discussion publique sur les critères et le processus de façon à déterminer ce qui doit demeurer confidentiel dans le gouvernement.

Le mandat de l'étude devrait faire l'objet d'une résolution de l'Assemblée législative et il faudrait nommer une personne indépendante et qualifiée pour réaliser l'étude.

Enfin, il est important de regarder bien en face une réalité politique précise, notamment qu'aucun gouvernement ne dépensera son capital politique limité sur une étude aussi exhaustive à moins qu'elle ne soit encadrée et réalisée de façon à élever le sujet au-dessus de la « petite politique ». Un appui bipartite envers cette étude est essentiel si nous voulons moderniser la ***Loi*** de façon opportune.

Par conséquent, le Bureau de l'ombudsman recommande que, avant la fin de la session actuelle de l'Assemblée législative :

1) l'Assemblée législative approuve une résolution visant à établir le mandat de l'étude de la *Loi sur le droit à l'information*, laquelle résolution doit comprendre l'exigence de recueillir les commentaires du public et d'analyser les pratiques optimales d'autres gouvernements;

2) une personne indépendante et qualifiée qui est acceptable aux deux leaders parlementaires soit nommée pour réaliser l'enquête et que des rapports d'avancement périodiques soit remis aux deux leaders parlementaires simultanément;

3) l'Assemblée législative fournisse suffisamment de ressources pour l'étude;

4) lorsque l'étude est terminée, le rapport soit déposé à l'Assemblée législative.

LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman. Par suite d'une modification à la ***Loi sur la Fonction publique***, l'ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La ***Loi sur la Fonction publique*** confère à l'ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la ***Loi*** prévoit que l'ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;
- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relatives à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la ***Loi***, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE LA *LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE*

En vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, les employés peuvent soumettre leurs appels au Bureau de l'ombudsman concernant des nominations à des postes de la fonction publique de candidats de l'intérieur ou de l'extérieur de la fonction publique. De même, les candidats non retenus à des concours publics qui n'ont pas qualité d'employé peuvent déposer une plainte auprès du Bureau ayant rapport aux résultats du concours.

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans

la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La ***Loi*** prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la ***Loi*** servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la ***Loi,*** demander officiellement à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la ***Loi***.

L'ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines.

STATISTIQUES 2004/2005

Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'ombudsman a reçu 2 appels en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique***. Les deux (2) appels ont été prévus pour des audiences officielles cependant, le tribunal administratif a été dessaisi de celles-ci.

En 2004-2005, le Bureau de l'ombudsman a mené neuf enquêtes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***, et cinq enquêtes associées au Programme de réaménagement des effectifs. De plus, il a reçu sept demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** et six demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** auxquelles il a répondu.

SITUATION ET TRAITEMENT DES TRAVAILLEURS OCCASIONNELS DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Au Nouveau-Brunswick, les relations de travail dans le secteur public sont régies surtout par deux lois provinciales, la ***Loi relative aux relations de travail dans les services publics*** et la ***Loi sur la Fonction publique***. La première définit le cadre d'application des conventions collectives et des questions connexes, tandis que la seconde définit les règles de nomination des employés ainsi que les conditions d'emploi dans la fonction publique. Dans le cadre de sa compétence générale de faire enquête sur les plaintes portées contre les autorités provinciales, l'ombudsman est chargé, en vertu des articles 32 et 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***, d'examiner les plaintes et les demandes de renseignements reçues par son bureau ainsi que d'entendre les appels (article 32) et de tenir des enquêtes (article 33) lorsque cela est à propos. L'ombudsman peut également, « de sa propre initiative » (article 31), mener des enquêtes sur l'application de la ***Loi sur la Fonction publique*** et de ses règlements.

De janvier 2004 à mars 2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 23 plaintes portant sur les travailleurs occasionnels.

Selon le *Profil de l'effectif de la fonction publique* pour 2004-2005, publié par le Bureau des ressources humaines, le 31 décembre 2004, plus de 44 000 personnes travaillaient dans la partie I (ministères et organismes), la partie II (système scolaire) et la partie III (système hospitalier) des services publics.

La ***Loi sur la Fonction publique*** régit la nomination des employés permanents et temporaires de la fonction publique, c'est-à-dire les nominations aux ministères et organismes énumérés au règlement 93-137 de la ***Loi sur la Fonction publique***. En 2004-2005, environ 12 000 personnes travaillaient dans la fonction publique; environ 82 % d'entre elles étaient des travailleurs permanents, et environ 18 % étaient des travailleurs temporaires. Ces derniers comprennent des travailleurs occasionnels ainsi que des personnes engagées en vertu d'un marché de services personnels et des travailleurs en poste pour une durée déterminée. La majorité des travailleurs temporaires sont des occasionnels.

Les employés permanents de la fonction publique sont généralement nommés à la suite d'un concours visant à déterminer les mérites relatifs des divers candidats. Par contre, les travailleurs occasionnels sont nommés à la suite de procédures moins transparentes. Ils sont nommés pour une durée limitée à la discrétion de l'« administrateur général », qui est, la plupart du temps, un sous-ministre. La durée de l'emploi d'un travailleur occasionnel ne peut dépasser six mois de travail continu dans un ministère, bien qu'une deuxième période de suite, d'une durée maximale de six mois, soit possible au sein du même ministère. Aux termes de la ***Loi sur la Fonction publique***, les employés occasionnels sont considérés comme une main-d'œuvre de réserve qui peut aider à répondre à une surcharge temporaire de travail ou remplacer dans un bref délai des employés permanents qui sont absents. Le régime des occasionnels vise ainsi à soutenir la prestation efficace des services publics et la gestion efficiente des ressources humaines dans la fonction publique.

Que les nominations se fassent par concours ou selon d'autres procédés, la loi envisage des nominations fondées sur le mérite. Dans la mesure où le régime des occasionnels recourt à des processus sans concours qui manquent de transparence, la procédure de nomination des employés occasionnels dans le secteur public constitue une exception aux règles du jeu habituelles.

Bien que les administrateurs généraux signent les nominations de travailleurs occasionnels, un usage de longue date veut que les ministres, leur personnel politique et les députés du côté du gouvernement contrôlent le choix des employés occasionnels potentiels. Toutefois, la présente section du rapport annuel n'a pas pour but de soulever des questions sur les risques ou avantages comparatifs et sur les questions soulevées par les diverses procédures de nomination; elle vise plutôt à souligner l'importante différence entre le traitement accordé aux travailleurs occasionnels et celui des employés permanents. Les employés occasionnels n'ont pas de prestations de maladie, de soins dentaires ou de retraite ni d'autres avantages dont jouissent les employés permanents, tels que les congés de vacances et de maladie.

Jusqu'ici, le Bureau de l'ombudsman a évité d'examiner de telles plaintes pour le motif que les nominations des occasionnels sont discrétionnaires sous le régime de la ***Loi sur la Fonction publique***. Les affaires qui nous ont été signalées sont troublantes du fait qu'elles soulèvent des questions sur l'usage licite ou illicite du pouvoir discrétionnaire. À d'autres endroits, des affaires du genre ont parfois donné lieu à des accusations de favoritisme politique et à des griefs fondés sur les droits de la

personne[7]. Comme le législateur néo-brunswickois a crut bon en Juin 2004 de modifier le code des droits de la personne du Nouveau-Brunswick afin d'y ajouter l'affiliation politique comme motif de discrimination, il y aurait sans doute lieu de s'interroger sur les pratiques établis des ministères concernant l'embauche d'employés occasionnels.

Les analystes du monde du travail qualifient généralement de « précaires » les emplois occasionnels du secteur public et insistent sur le besoin de politiques et de mesures législatives visant à atténuer l'insécurité inhérente à ces emplois. Dans un document de travail récent, la Commission du droit du Canada voit un lien entre la précarité d'emploi et toutes sortes de problèmes sociaux et conclut que « le bien-être d'une proportion importante de la population active est gravement compromis » et que « beaucoup de travailleurs reçoivent une rémunération inadéquate et n'ont pas accès à des droits, avantages et mesures de protection pourtant essentiels »[8]. De la même façon, les cas qui nous ont été signalés illustrent les lacunes du régime des occasionnels au Nouveau-Brunswick.

Le traitement des travailleurs occasionnels a fait l'objet de critiques répétées de la part du mouvement syndical dans la province. En fait, plusieurs syndicats ont entrepris des poursuites au nom de ces travailleurs. Puisque j'ai reçu près de deux douzaines de plaintes de la part de travailleurs occasionnels rien que pendant l'année écoulée, j'ai l'obligation de faire rapport sur ces plaintes et de présenter des recommandations appropriées; toutefois, en raison des litiges en cours, j'ai choisi de limiter mes remarques et mes recommandations.

Les syndicats du secteur public du Nouveau-Brunswick ne sont pas les seuls à avoir des doutes sur la convenance du traitement accordé aux travailleurs occasionnels. L'Organisation internationale du travail (OIT), un organisme des Nations Unies qui est responsable de veiller à ce que le Canada respecte les obligations imposées par les traités internationaux dans le domaine des relations de travail, a critiqué le traitement des travailleurs occasionnels du secteur public au Nouveau-Brunswick. En mars 2001, l'OIT a accueilli une plainte portée par plusieurs employés occasionnels contre le gouvernement du Nouveau-Brunswick et a recommandé, en tant qu'organisme international responsable du respect des obligations du Canada découlant de traités dans le domaine du travail, que le gouvernement du Nouveau-Brunswick prenne rapidement des mesures pour reconnaître le droit des employés occasionnels de former des syndicats, d'y adhérer et de négocier collectivement comme le font les

[7]Voir par exemple *Condon* c. *Gov't PEI and HRC,* 2004 PESCTD 36.
[8]Commission du droit du Canada, *Travailler, oui mais... Document de discussion*, Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2004, p.67.

employés permanents et tous les employés du secteur privé. Bien qu'elle ait laissé au gouvernement le soin de déterminer l'intervention législative appropriée, la décision de l'OIT a signalé que, au Nouveau-Brunswick, la ***Loi sur les relations industrielles*** ne permet pas une telle différence de traitement entre les employés occasionnels et les employés permanents du secteur privé et a insisté sur le fait que, selon la jurisprudence internationale, de telles distinctions étaient discriminatoires. Il ressort de la prise de position de l'OIT que cette distinction devrait être abolie dans la ***Loi relative aux relations de travail dans les services publics***.

Je reconnais que, si la distinction devait être éliminée dans toutes les parties des services publics, les conséquences seraient considérables sur le plan financier et juridique et à l'égard des politiques. Le gouvernement souhaitera peut-être rejeter la recommandation de l'OIT, ou il pourra décider de l'accepter en mettant immédiatement en vigueur les modifications législatives requises ou, au contraire, en les mettant en œuvre par étapes. Toutefois, quatre années de silence sur la question ne constituent pas une réponse appropriée. La position du Canada et du Nouveau-Brunswick dans la communauté internationale en est amoindrie, et nos efforts en faveur de l'amélioration des relations commerciales et du développement démocratique sont compromis quand nos examens et notre reddition de comptes devant les tribunes internationales n'ont pas le degré de rigueur que nous attendons des autres. Pour ces motifs, j'encouragerais le gouvernement à répondre publiquement et de façon détaillée aux recommandations de l'OIT.

Cela dit, étant donné les plaintes que j'ai reçues, il y a un aspect de la situation des travailleurs occasionnels qui exige, à mon avis, une réponse plus immédiate parce qu'il soulève une question fondamentale d'équité. Ma principale préoccupation touche le secteur de la main-d'œuvre occasionnelle qui effectue un travail de nature cyclique ou saisonnière. On trouve de tels travailleurs dans des ministères comme les Transports, les Ressources naturelles et Tourisme et Parcs. Depuis deux ans, la vulnérabilité des effectifs qui font du travail cyclique ou saisonnier pour le secteur public a constamment été portée à l'attention de notre bureau. Dans une série d'affaires semblables, des travailleurs occasionnels nous ont demandé d'intervenir lorsque, malgré des antécédents de travail satisfaisants, leurs emplois saisonniers ou cycliques pour la province n'ont pas été renouvelés. Dans un cas particulièrement criant, un travailleur routier non qualifié a appris que le gouvernement n'attribuait aucune importance à ses 19 années consécutives de service lorsque, lors de la 20^{e} année, « son » emploi a été donné à quelqu'un d'autre.

L'absence d'un droit de rappel pour les occasionnels saisonniers au Nouveau-Brunswick fait contraste avec la situation qui prévaut dans la province voisine de

l'Île-du-Prince-Édouard, où le droit de rappel figure dans la ***Civil Service Act*** depuis 1998. Je crois que l'équité élémentaire oblige le gouvernement à envisager un droit semblable pour les travailleurs occasionnels saisonniers du Nouveau-Brunswick. La disposition de la ***Civil Service Act*** de l'Île-du-Prince-Édouard qui porte sur le droit de rappel est libellée comme suit :

> **10.**(5) [...] *si une personne a obtenu une évaluation de rendement satisfaisante pour un emploi saisonnier ou temporaire, le poste, s'il est libre, doit lui être offert de nouveau pour la saison suivante* (*Civil Service Act,* R.S.P.E.I. 1988, chap. C-8, par. 10(5)).

En conséquence, afin d'atténuer la précarité d'emploi vécue par les travailleurs occasionnels saisonniers de la province, le Bureau de l'ombudsman recommande que toutes les modifications législatives appropriées soient apportées afin de prévoir un droit de rappel pour les travailleurs saisonniers. En attendant des mesures législatives, nous recommandons que tous les ministères qui recrutent de façon régulière des travailleurs occasionnels saisonniers adoptent et mettent en œuvre des politiques prévoyant des mécanismes de rappel.

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994. À ce moment-là, le Bureau de l'ombudsman a été désigné l'organisme indépendant chargé de faire enquête sur les plaintes concernant la protection des renseignements personnels.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté une nouvelle ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** en 1998. La ***Loi*** a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et a été proclamée le 1er avril 2001.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui a la responsabilité de faire enquête sur des plaintes concernant la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes gouvernementaux.

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994.

Même si le **Code de protection des renseignements personnels** encadre les pratiques de gestion de l'information, l'ombudsman a recommandé au gouvernement qu'il adopte, dans les plus brefs délais, une Loi sur la protection de la vie privée ou une Loi sur la protection des renseignements personnels qui assurerait une meilleure protection de la vie privée.

La ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** a été proclamée le 1er avril 2001. Celle-ci vise à réglementer la collecte, la confidentialité, la correction, la divulgation, la conservation et l'utilisation de renseignements personnels. La ***Loi***

s'applique aux organismes publics déterminés en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information*** et à tout autre organisme public qui peut être désigné par règlement. Dans la ***Loi***, l'ombudsman se voit confier la responsabilité d'enquêter sur des plaintes relatives à des infractions à la ***Loi***.

Alors que le Bureau de l'ombudsman a la responsabilité de faire enquête sur les plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, il revient aux ministères et aux organismes gouvernementaux d'assurer que la gestion des renseignements personnels est conforme aux dispositions de la ***Loi***.

STATISTIQUES 2004/2005

- En 2004/2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 12 plaintes et demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'ombudsman.

LIGNES DIRECTRICES SUR L'UTILISATION DE SURVEILLANCE VIDÉO AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Plusieurs organismes publics et quelques personnes nous ont demandé de nous pencher sur la question de l'utilisation de la surveillance vidéo au cours de la dernière année. Il est très rapidement devenu apparent que le Nouveau-Brunswick avait besoin de lignes directrices que pourraient utiliser les organismes publics envisageant de recourir à de telles dispositions.

Sans discuter de l'efficacité des caméras de surveillance vidéo, nous avons déterminé qu'il serait possible d'offrir des lignes directrices claires et basées sur les précédents existant dans d'autres provinces, lesquelles garantiraient que les pratiques exemplaires seraient observées par les autorités et que des mesures de responsabilisation adéquates seraient offertes au public.

La publication de ces lignes directrices à pour but de susciter un débat public sur l'efficacité de ces moyens de surveillance et les balises qui devraient guider leur utilisation par des institutions publiques.

Le bureau de l'Ombudsman relève que :

- les citoyens du Nouveau-Brunswick, comme leurs compatriotes dans d'autres provinces s'inquiètent du fait que des caméras soient installées parfois avant que les recherches nécessaires aient été réalisées et sans lignes directrices pertinentes – empiétant ainsi sur le droit à la vie privée sans preuve d'efficacité.

- Puisque le mandat du bureau de l'Ombudsman, tant sous la ***loi sur l'Ombudsman***, que sous la ***loi sur la protection des renseignements personnels***, lui a attribué un rôle particulier dans la protection de la vie privée et l'équité administrative des organismes publics, il se doit de développer le débat public sur ces questions.

- il y a avantage à développer d'abord des lignes directrices volontaires. Elles sont conçues pour servir d'outils pratiques, éventuellement si ces mesures ne suffisent pas un règlement pourrait être adopter; et finalement

- il y a intérêt à consolider et harmoniser les approches des gouvernements canadiens sur ces questions; d'autres bureau de Commissaires à la vie privée en ont fait des études poussées et ces lignes directrices s'inspirent donc des lignes directrices établies au Québec (Commission d'accès à l'information), à Terre-Neuve-et-Labrador (Office of the Information and Privacy Commissioner) et en Ontario (Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée)

I. Lignes directrices concernant la décision d'opter pour la surveillance vidéo

1) La surveillance vidéo doit être légale. Les organismes publics doivent déterminer si la loi leur permet de recueillir, d'utiliser et de divulguer des renseignements personnels. Ils devraient également examiner les implications de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

2) L'organisme public devrait définir le but précis et important visé par l'utilisation de la surveillance vidéo. Des signalements précis et vérifiables (non anecdotiques) d'actes criminels ou de préoccupations en matière de sécurité publique sont requis pour justifier chacune des caméras de surveillance vidéo. Les objectifs du programme proposé de surveillance doivent être clairs et ils doivent servir de solutions aux incidents graves en question.

3) L'utilisation d'un système de surveillance vidéo ne devrait être envisagée que si le recours à des mesures moins intrusives (p. ex. patrouilles pédestres ou éclairage accru) a été envisagé ou a été mis à l'essai et jugé impossible ou beaucoup moins efficace. L'utilisation de systèmes de surveillance vidéo n'est acceptable que si elle satisfait à toutes les exigences légales et qu'elle constitue un dernier recours.

4) L'incidence que pourrait avoir le système de surveillance vidéo devrait être évaluée avant qu'on utilise le système en question. Cette évaluation devrait servir à trouver des moyens pour que les intrusions dans la vie privée se limitent aux intrusions qui sont nécessaires pour atteindre les objectifs visés, par exemple limiter les heures de surveillance et restreindre la capacité des personnes qui assurent le fonctionnement des caméras de régler ou de manipuler les appareils. En outre, il importe d'évaluer les autres avantages et désavantages de cette mesure, y compris les effets possibles non voulus tels que le déplacement de la criminalité à un autre endroit.

5) Des consultations publiques devraient avoir lieu, avant l'adoption d'un système de surveillance vidéo, pour discuter de la nécessité et de l'acceptabilité du système. Les populations touchées devraient être consultées et mises à contribution avant qu'une

décision soit prise. Après quoi, un avis raisonnable et approprié devrait être donné au public avant la mise en place du système.

II. Lignes directrices visant l'élaboration d'une politique concernant l'utilisation d'un système de surveillance vidéo

Après avoir décidé d'utiliser un système de surveillance vidéo, l'organisme public devrait élaborer et mettre en œuvre des politiques et procédures exhaustives concernant le fonctionnement du système. Ces politiques devraient comprendre les éléments suivants :

- La raison d'être de la mise en place du système de surveillance vidéo et les objectifs visés.

- Des lignes directrices sur l'utilisation du système, y compris l'emplacement du matériel de réception, le personnel autorisé à s'en servir et les périodes de surveillance.

- Les obligations de l'organisme concernant les avis ainsi que l'accès aux enregistrements, leur utilisation, leur divulgation, leur conservation, leur destruction et les aspects touchant la sécurité conformément aux lois pertinentes, y compris qui peut visionner les enregistrements et dans quelles circonstances et quand les renseignements enregistrés seront effacés (normalement entre 48 et 72 heures en ce qui a trait aux enregistrements non visionnés et enregistrés aux fins de l'application de la loi ou de la sécurité publique).

- Le nom et le titre du cadre supérieur désigné responsable du respect des obligations de l'organisme à l'égard de la vie privée en vertu de sa politique et des lois pertinentes.

- Une exigence selon laquelle l'organisme maintiendra le contrôle et la responsabilité du système de surveillance vidéo en tout temps.

- Une exigence selon laquelle toute entente entre l'organisme et les fournisseurs de services doit préciser que l'organisme a le contrôle des enregistrements traités ou créés dans le cadre de la prestation de services de surveillance vidéo et que ces enregistrements sont assujettis aux lois pertinentes.

- Une exigence selon laquelle le personnel et les fournisseurs de services doivent signer une entente indiquant qu'ils ont passé en revue la politique et les lois

pertinentes et qu'ils s'y conformeront dans l'exercice de leurs fonctions et obligations relativement à l'utilisation du système de surveillance vidéo. La violation de la politique et des lois pertinentes pourrait entraîner la prise de mesures disciplinaires.

- Une exigence selon laquelle un processus est établi en cas de divulgation accidentelle de renseignements personnels.

- La politique doit être intégrée dans les programmes de formation et d'orientation de l'organisme et des fournisseurs de services. Des programmes de formation portant sur les obligations du personnel, y compris la confidentialité, devraient être offerts régulièrement.

- Une exigence selon laquelle la politique devrait être passée en revue et mise à jour régulièrement, au moins tous les deux ans.

III. Lignes directrices concernant la conception et l'installation du matériel de surveillance vidéo

1) Le matériel devrait être installé de manière à n'assurer la surveillance que des endroits à l'égard desquels on a jugé que cette mesure était requise et seulement durant les périodes nécessaires. Les caméras ne doivent pas être orientées vers les fenêtres des immeubles adjacents ni vers les endroits où le public a des attentes élevées en matière de respect de la vie privée (p. ex. salles de bain). Les personnes qui assurent le fonctionnement des caméras ne devraient pas pouvoir diriger celles-ci vers les zones dont la surveillance n'est pas prévue dans le cadre du programme. L'utilisation des caméras devrait être limitée à des heures précises de la journée et à des moments précis de l'année, à savoir quand le risque d'actes criminels est manifestement plus élevé.

2) Le public devrait être informé de la surveillance réelle ou possible à des endroits visibles au périmètre de la zone surveillée. Les avis, par exemple de grands écriteaux, devraient être placés à une distance raisonnable de l'aire surveillée de sorte que le public soit mis en garde comme il se doit avant d'entrer dans la zone faisant l'objet d'une surveillance vidéo. L'avis devrait comprendre le nom, le titre et les coordonnées du membre du personnel responsable du programme de surveillance et des pratiques connexes. On peut satisfaire à toutes exigences législatives supplémentaires par d'autres moyens, par exemple la production de dépliants expliquant les fins auxquelles les renseignements personnels recueillis sont destinés ou l'affichage sur le site Web de l'organisme public des politiques pertinentes.

3) L'accès aux moniteurs et aux images enregistrées doit être limité. Seuls les employés autorisés en vertu de la politique devraient avoir accès au matériel de surveillance et aux enregistrements. Les moniteurs doivent être placés hors de la vue du public. Après usage, les dispositifs de stockage doivent être placés dans un contenant verrouillé se trouvant dans un bureau dont l'accès est réservé au personnel autorisé.

IV. Lignes directrices concernant la gestion des renseignements

1) Seuls les enregistrements nécessaires devraient être faits. Si les caméras sont continuellement surveillées, l'employé autorisé ne devrait commencer à enregistrer que s'il a de bonnes raisons de croire qu'une infraction sera commise. Sinon, les enregistrements devraient être détruits dès qu'ils ne sont plus nécessaires.

2) Tout renseignement obtenu par voie de systèmes de surveillance vidéo ne devrait servir qu'aux fins visées par le programme. Les renseignements ne devraient pas être conservés ou utilisés à d'autres fins.

3) Sous réserve d'exceptions prévues en vertu des lois pertinentes, les enregistrements ne doivent pas être divulgués à des tiers. Les politiques devraient préciser le moment où les images enregistrées peuvent être visionnées et par qui. On devrait tenir un journal pour documenter les divulgations d'enregistrements, y compris le nom des personnes à qui ils ont été divulgués et pendant combien de temps, et indiquer en vertu de quelle autorité les enregistrements en question sont divulgués.

4) Les enregistrements devraient être entreposés de façon ordonnée et sûre et détruits selon le calendrier de conservation. Les dispositifs d'enregistrement doivent être numérotés et datés à l'égard de chaque emplacement faisant l'objet de surveillance. À moins qu'il n'y ait une exigence judiciaire ou une enquête policière ou administrative, les enregistrements devraient être effacés ou détruits dès qu'il n'est plus nécessaire de les conserver. Les méthodes de destruction pourraient comprendre le déchiquetage, le brûlage ou l'effacement magnétique des renseignements personnels de sorte qu'on puisse en prévenir la récupération ou la reconstruction.

5) Sous réserve des lois pertinentes, toute personne peut avoir accès aux renseignements personnels qui la concernent. L'accès d'une personne aux renseignements personnels à son sujet pourrait être accordé, en entier ou en partie, en fonction des exemptions prévues par la loi. L'accès d'une personne aux renseignements personnels à son sujet pourrait aussi être fonction de la possibilité

d'éliminer, de façon raisonnable, tout renseignement faisant l'objet d'une dérogation (p. ex. renseignements personnels au sujet d'autres personnes). Les politiques et les procédures devraient tenir compte de ce droit et des demandes d'accès.

V. Lignes directrices concernant les vérifications régulières du programme de surveillance

1) Les programmes et pratiques en matière de surveillance vidéo (y compris ceux des sous-traitants) devraient faire l'objet d'une vérification annuelle. Cette vérification devrait également évaluer la conformité de l'organisme aux politiques et procédures fonctionnelles. On pourrait retenir les services d'un organisme externe pour mener à bien cette tâche. Toute lacune ou préoccupation révélée par la vérification doit être traitée immédiatement. Les résultats de la vérification devraient être mis à la disposition du public afin d'assurer la transparence. Cette vérification devrait aborder les points suivants, entre autres :

- Les motifs qui ont incité la mise en place du programme s'appliquent-ils encore?
- Le programme est-il aussi efficace que prévu et, si non, pourquoi?
- Les limites concernant l'utilisation ont-elles été respectées?
- Des utilisations incorrectes ont-elles été cernées et, le cas échéant, comment a-t-on remédié à la situation?
- Pourrait-on adopter des moyens moins intrusifs à la place?

SOMMAIRE DES STATISTIQUES 2004/2005

STATISTIQUES 2004/2005

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,933 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2004/2005. De ce nombre, 1,761 relevaient de la compétence du Bureau; 431 étaient des questions et des demandes de renseignements et 741 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 137 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.

- Durant l'année 2004/2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 77 demandes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***. Ces demandes ont donné lieu à 50 enquêtes menées par le Bureau de l'ombudsman. Il a aussi fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.

- Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'ombudsman a reçu 2 appels en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique***. Les deux (2) appels ont été prévus pour des audiences officielles cependant, le tribunal administratif a été dessaisi de celles-ci.

  En 2004-2005, le Bureau de l'ombudsman a mené neuf enquêtes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***, et cinq enquêtes associées au Programme de réaménagement des effectifs. De plus, il a reçu sept demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** et six demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** auxquelles il a répondu.

- En 2004/2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 12 plaintes et demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'ombudsman

- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 483 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le bureau a reçu aussi des demandes d'information et des plaintes de détenus qui ne relevaient pas de sa compétence pour faire enquête.

TABLEAU STATISTIQUE 2004/2005

RÉSULTAS DES PLAINTES REÇUES EN 2004/2005

Ministères/Organismes	Total	Résolu	Partiellement résolu Référence fournie/ Information donnée	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
Éducation	79	4	51	9	15
Environnement et Gouvernements locaux	41	4	23	9	5
Services familiaux et communautaires	457	31	245	73	108
Santé et Mieux-être	129	18	74	19	18
Commission des droits de la personne du N.-B.	22	-	11	9	2
Justice	44	4	30	6	4
Ressources naturelles et Énergie	14	3	4	5	2
Société d'énergie du N.-B.	77	19	40	10	8
Municipalités	41	2	25	8	6
Bureau des ressources humaines	17	-	13	1	3
Sécurité publique	537	41	303	140	53
Services Nouveau-Brunswick	30	1	21	4	4
Formation et Développement de l'emploi	30	4	20	4	2
Transports	57	3	39	8	7
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	152	6	111	26	9
**Autres	34	2	23	7	2
Total	***1,761**	**142**	**1,033**	**338**	**248**

*Ce nombre comprend 137 enquêtes reportées de l'année précédente.

** Ministères/organismes/lois avec 15 plaintes ou moins durant 2004/2005.

*** 115 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2004/2005. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la ***Loi sur l'Ombudsman,*** les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes. Les tableaux qui ne comprennent pas les statistiques de l'année précédente n'ont pas été inclus dans le rapport annuel de l'année dernière, parce qu'il y a eu moins de 15 plaintes.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

	2004/2005	2003/2004
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	50	35
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	34	28
Soins dentaires	11	4
Demande pour aller à l'hôpital	9	3
Lunettes, soins ophtalmologiques	2	5
Régime alimentaire spécial	1	2
Menace de suicide	2	3
Physiothérapie	1	-
Santé mentale	3	2
Appareils médicaux	3	1
Traitements médicaux	4	-
Total Partiel	120	83
Conditions de détention		
Vêtements et literie	11	7
Propreté	9	5

Nourriture	11	6
Chauffage et ventilation	4	2
Surpeuplement	5	4
Usage du tabac	8	7
Entretien et réparations	3	3
Autres	-	0
Total Partiel	34	34
Administration	1	15
Programme de mise en liberté provisoire	5	8
Mesures disciplinaires	30	18
Bien personnels des détenus	28	12
Classification ou transferts	38	26
Demande de détention à domicile	2	6
Privilèges de visites	12	15
Loisirs	10	12
Placement à l'intérieur de l'institution	20	33
Privilèges relatifs aux programmes	8	12
Emploi du téléphone	14	6
Correspondance	8	11
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	11	2
Moyens de contention utilisés	4	2
Contrebande	3	4
Ségrégation	24	4
Conduite du personnel	15	13
Menacé par la présence d'autres détenus	3	2
Formulaires de demande	3	4
Requêtes pour articles refusés	5	2
Abandonné par le détenu	3	1
Total Partiel	418	325
Questions qui ne relèvent pas du Bureau		
Agression physique	6	1
Cour	5	3
Libération conditionnelle	2	-
Aide juridique	3	1
Agression sexuelle	-	-
Abus verbal et blasphémer (personnel)	5	3
Total	439	334

SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

	2004/2005	2003/2004
Prestations d'aide au revenu		
Suppression ou réduction	31	32
Refus	20	26
Montants ou calculs	19	1
Critères d'admissibilité	32	15
Besoins à long terme	10	12
Remboursements	11	10
Retards	4	6
Total Partiel	127	102
Unités de logement		
Réparations	20	12
Disponibilité	32	19
Évictions	14	12
Inspections	6	3
Droits des locataires	7	-
Transferts	4	3
Total Partiel	83	49
Plaintes portant sur le personnel	24	21
Administration	14	3
Prestations spéciales	-	-
Carte d'assistance médicale	18	15
Services de protection	29	11
Supplément au chauffage	5	4
Adoptions	8	2
Questions médicales	8	11
Formation et programmes de travail	5	2
Prêts et subventions au logement	17	12
Foyers de soins/Établissements résidentiels	35	19
Plaintes reliées à l'emploi	5	2
Commission d'appel	6	3
Appareils ménagers/meubles	4	3
Total	**388**	**259**

COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL

	2004/2005	2003/2004
Indemnisation		
Suppression ou réduction	26	23
Montant ou calcul	11	10
Prestations d'invalidité de longue durée	6	2
Total Partiel	43	35
Tribunal d'appel	16	7
Demande refusée	16	8
Administration	12	4
Paiement de services médicaux	6	3
Admissibilité	1	1
Plaintes portant sur le personnel	10	4
Demande pour formation	1	1
Réadaptation médicale	2	6
Incapacité partielle permanente	6	-
Total	**113**	**69**

ÉDUCATION

	2004/2005	2003/2004
Administration	5	1
Transports	4	3
Enfants à besoins spéciaux	5	3
Prêts étudiants	18	6
Plaintes reliées à l'emploi	12	2
Transfert d'élève	-	1
Suspensions	6	2
Programme d'études et tests	1	-
Plaintes portant sur le personnel	9	1
Programme d'immersion en français	1	-
Total	**61**	**19**

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2004/2005	2003/2004
Plaintes reliées à l'emploi	5	-
Plaintes relatives aux services	6	31
Calendrier des paiements	21	-
Facturation et calculs	16	12
Dépôts de garantie	1	2
Administration	1	1
Demandes en dommages-intérêts	3	3
Total	**60**	**54**

SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

	2004/2005	2003/2004
Santé mentale	8	6
Plaintes reliées à l'emploi	6	1
Administration	4	1
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Assurance-maladie	17	6
Permis et licences	3	-
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	2	-
Santé publique	6	4
Plan de médicaments sur ordonnance	-	1
Services - traitement des dépendances	4	5
Statistiques de l'état civil	2	3
Total	**53**	**27**

TRANSPORTS

	2004/2005	2003/2004
Entretien des chemins et des ponts	13	11
Plaintes reliées à l'emploi	16	5
Demandes en dommages-intérêts	3	6
Accès et droit de passage	1	-
Problèmes de propriété	7	5
Administration	2	3
Procédures d'expropriation	4	1
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Total	**47**	**31**

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2004/2005	2003/2004
Permis et licences	14	13
Administration	5	-
Plaintes portant sur le personnel	3	4
Services des coroners	3	1
Mesures d'urgence	2	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	1
Autres	8	1
Total	**37**	**21**

JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL

	2004/2005
Administration	2
Plaintes portant sur le personnel	3
Plaintes reliées à l'emploi	3
Pensions alimentaires et ordonnances	8
Autres	28
Total	**44**

MUNICIPALITÉS

	2004/2005
Administration	1
Plaintes portant sur le personnel	4
Plaintes reliées à l'emploi	2
Expropriation	1
Arrêtés municipaux	5
Propriétés	3
Droit à l'information	1
Routes-rues	1
Services	4
Eau et Égouts	10
Zonage	1
Autres	6
Total	**40**

ENVIRONEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX

	2004/2005
Administration	5
Inspections	3
Districts de services locaux	1
Permis et Licences	6
Pollution	2
Litige au sujet des biens	3
Lieux inesthétiques	2
Eau et égouts	4
Autres	12
Total	**38**

RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ

	2004/2005
Administration	4
Admission	2
Plaintes portant sur le personnel	4
Plaintes reliées à l'emploi	3
Harcèlement (emploi)	2
Relations de travail	5
Services de santé mentale	3
Traitements	3
Autres	9
Total	**35**

SERVICES NOUVEAU-BRUNWICK

	2004/2005
Administration	1
Plaintes portant sur le personnel	1
Plaintes reliées à l'emploi	2
Permis et licences	3
Évaluation foncière	8
Procédures-Évaluation foncière	5
Autres	10
Total	**30**

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI

	2004/2005
Collèges communautaires-procédures d'admission	1
Collèges communautaires-programmes	1
Collèges communautaires-autres	3
Plaintes reliées à l'emploi	8
Programmes d'emploi	2
Subventions-prêts	3
Licences-permis-diplômes	1
Autres	11
Total	**30**

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU N.-B.

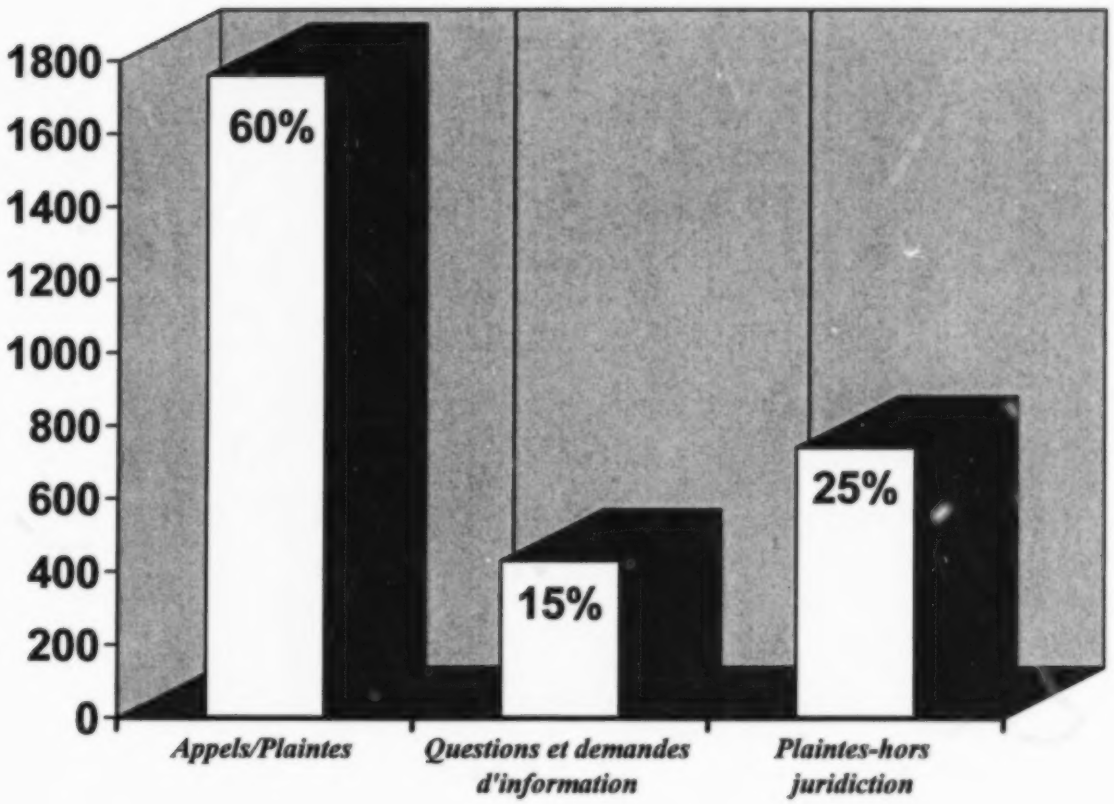
	2004/2005
Administration	3
Plaintes portant sur le personnel	4
Procédures d'enquête	7
Autres	11
Total	**25**

BUREAU DES RESSOURCES HUMAINES

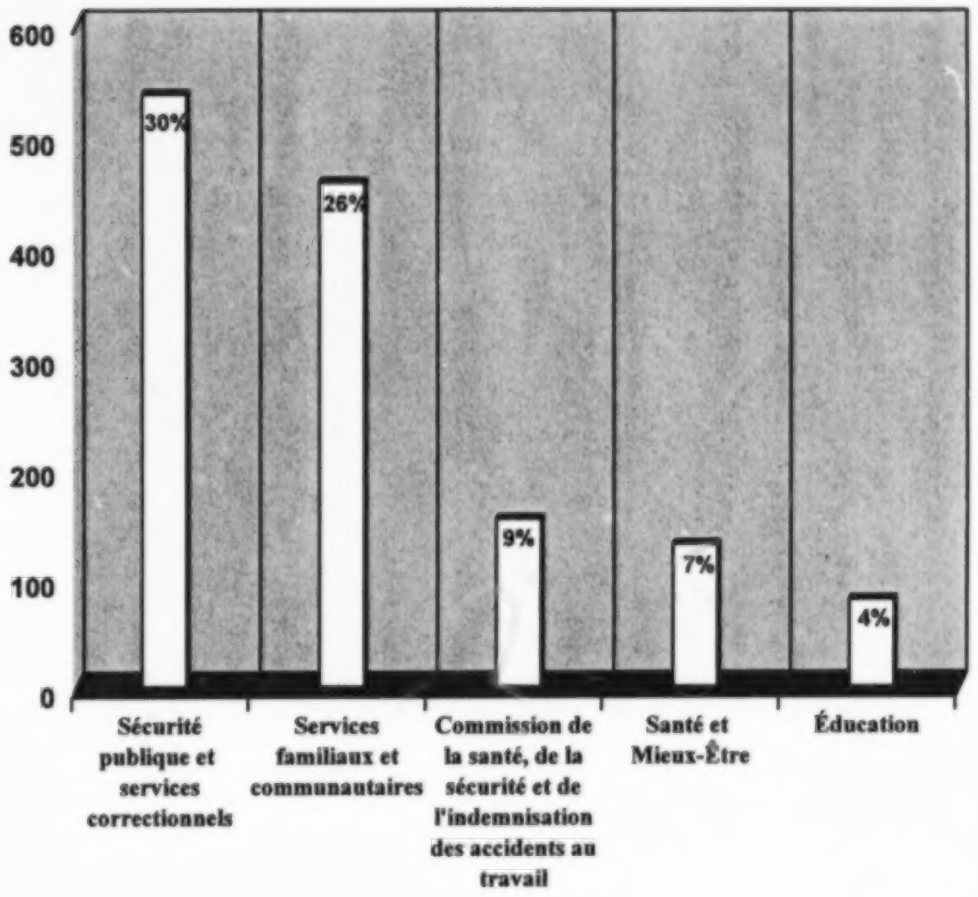
	2004/2005
Avantages sociaux-Invalidité à long terme	2
Égalité d'accès à l'emploi	3
Classification d'emploi	2
Relations de travail	1
Pensions	7
Programmes	1
Autres	3
Total	**19**

TABLEAUX

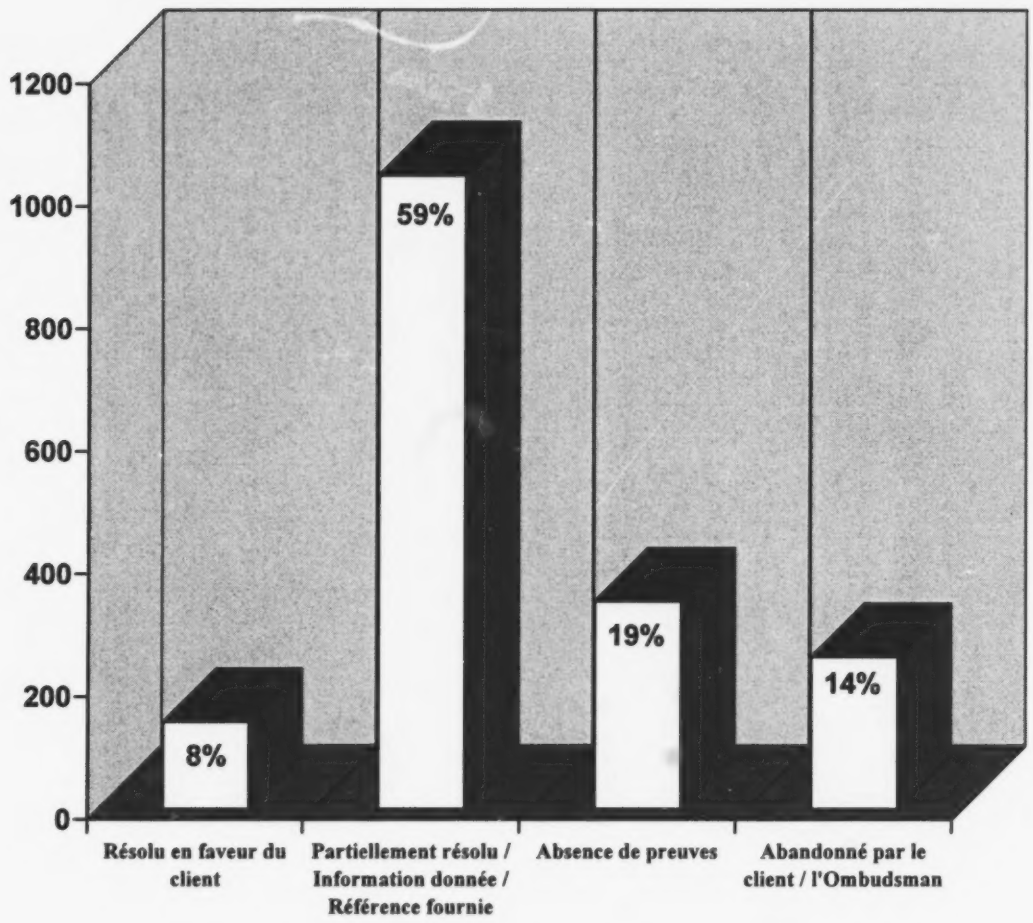
PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2004/2005



CINQ PRINCIPALES ORIGINES DE PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES



POPULATION ET PLAINTES PAR COMTÉ

Comté	Population	Pourcentage de population	Pourcentage des plaintes
Albert	26 749	3.7	1.5 (0.7)
Carleton	27 184	3.7	3.6 (2.4)
Charlotte	27 366	3.8	2.2 (1.6)
Gloucester	82 929	11.4	17.0 (13.3)
Kent	31 383	4.3	3.0 (2.6)
Kings	64 208	8.8	2.1 (2.2)
Madawaska	35 611	4.9	7.4 (13.1)
Northumberland	50 817	7.0	5.6 (4.7)
Queens	11 862	1.6	0.3 (1.0)
Restigouche	36 134	5.0	4.6 (5.7)
Saint John	76 407	10.5	8.6 (13.3)
Sunbury	25 776	3.5	2.3 (2.0)
Victoria	21 172	2.9	3.7 (3.7)
Westmorland	124 688	17.1	16.5 (13.5)
York	87 212	12.0	14.1 (14.4)
	729 498	**100**	**92.5 (94.2)***

Nota: Population provenant du Recensement de 2001
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels
(% pour 2003/2004 entre parenthèses)
**Hors province ou d'origine inconnue – 7.5% (5.7%)*